2012
2013

Rapport annuel de gestion
Commission des relations du travail

Québec

2012
2013

Rapport annuel de gestion
Commission des relations du travail

Québec

DIRECTION
Claude Métivier

COORDINATION
Céline Jacob

COLLABORATION
Chantal Bailly
Claire Bélanger
Laurenne Bussières
Danuta Brzezinska
Sylvie Harnois
Céline Jacob
Julie Lagacé
Robert Langlois
Suzanne Leclerc
Claude Métivier
Pascale Synnott

RÉVISION
Claire Bélanger
Martine Larochelle

CONCEPTION GRAPHIQUE ET INFOGRAPHIE
Valna inc.

PHOTOGRAPHIES
Claude Mathieu, PUB PHOTO
Jean Paquette
Sylvie Trépanier

IMPRESSION
Valna inc.

Le Rapport annuel de gestion de la Commission des relations du travail a été réalisé par le Secrétariat et direction générale en collaboration avec les membres du Bureau de direction et du Comité de gestion.

Cette publication est diffusée sur le site Web de la Commission des relations du travail à l'adresse : www.crt.gouv.qc.ca.

Dépôt légal : 2013

Bibliothèque et Archives nationales du Québec
Bibliothèque et Archives Canada
ISBN 978-2-550-68489-3 (version imprimée)
ISBN 978-2-550-68490-9 (PDF)
ISSN 1708-7473 (version imprimée)
ISSN 1712-2902 (PDF)

© Commission des relations du travail

Le masculin est utilisé dans ce document dans le but d'alléger le texte et ne vise aucune forme de discrimination.

AGIR AUJOURD'HUI POUR DEMAIN

À la Commission des relations du travail, prendre des décisions contribuant à améliorer l'avenir fait partie de notre quotidien. Ainsi, pour la publication de ce rapport annuel, la Commission a privilégié l'emploi de papiers homologués FSC (Forest Stewardship Council).

La certification FSC instaure des pratiques forestières respectueuses de l'environnement et garantit que toutes les fibres utilisées, qu'elles soient vierges, recyclées ou d'origine contrôlée, proviennent de sources non dommageables pour la forêt. La Commission tente, dans la mesure du possible, de prioriser cette approche pour toutes ses publications et de limiter autant que possible l'impression de copies papier.

MESSAGE DE LA MINISTRE DU TRAVAIL, DE L'EMPLOI ET DE LA SOLIDARITÉ SOCIALE

Québec, septembre 2013

Monsieur Jacques Chagnon
Président de l'Assemblée nationale
Hôtel du Parlement
Québec (Québec) G1A 1A4

Monsieur le Président,

J'ai l'honneur de vous transmettre le rapport annuel de gestion de la Commission des relations du travail pour l'exercice financier terminé le 31 mars 2013.

Le présent rapport rend compte de l'ensemble des activités de la Commission et contient de nombreux renseignements d'intérêt public.

Je vous prie d'agréer, Monsieur le Président, l'expression de mes sentiments distingués.

AGNÈS MALTAIS
Ministre du Travail, de l'Emploi et de la Solidarité sociale

Québec, septembre 2013

Madame Agnès Maltais
Ministre du Travail, de l'Emploi et de la Solidarité sociale
200, chemin Sainte-Foy
Québec (Québec) G1R 5S1

Madame la Ministre,

Conformément à l'article 137.61 du Code du travail, j'ai le plaisir de vous présenter le rapport annuel de gestion de la Commission des relations du travail.

Le présent rapport rend compte de l'ensemble des activités de la Commission pour l'exercice financier terminé le 31 mars 2013.

Je vous prie d'agréer, Madame la Ministre, l'expression de mes sentiments distingués.

ROBERT CÔTÉ
Président

TABLE DES MATIÈRES

Message du président 7

Déclaration attestant la fiabilité des données contenues dans le rapport et des contrôles afférents 9

1. La présentation de la Commission des relations du travail 10

1.1 La mission et les rôles de la Commission 10
1.2 L'organisation administrative 12
1.3 L'organigramme de la direction 12
1.4 La clientèle 13
1.5 Le contexte et les faits saillants 14
1.6 Dossiers ouverts et fermés 17

2. Le rappel du Plan stratégique et des engagements de la Déclaration de services aux citoyens 20

3. La présentation des résultats 22

4. L'utilisation des ressources 40

4.1 Les ressources humaines 40
4.2 Les ressources informationnelles 42
4.3 La gestion intégrée des documents 43
4.4 Recommandations du Vérificateur général du Québec 44
4.5 Les ressources financières 45

4.5.1 Le financement des services publics 46
4.5.2 Politique d'application des mesures de réduction des dépenses 2010-2014 46

5. L'application des politiques gouvernementales 48

5.1 L'accès à l'information et la protection des renseignements personnels 48
5.2 L'accès à l'égalité en emploi 49
5.3 L'application de la politique linguistique 53
5.4 Le développement durable 53

ANNEXES

Annexe 1 – Recours formés en vertu d'autres lois 62

Annexe 2 – Déclaration de services aux citoyens 65

Annexe 3 – États financiers de l'exercice clos le 31 mars 2013 71

2002 2012 10 ans

Bureau de direction

Photo : Jean Paquette, commissaire

De gauche à droite :

HÉLÈNE FRÉCHETTE	vice-présidente
IRÈNE ZAÏKOFF	vice-présidente
ROBERT CÔTÉ	président
CLAUDE MÉTIVIER	secrétaire et directeur général
MARC ROBITAILLE	directeur régional de l'Est du Québec, p.i.
SANDRA PAGEAU	directrice régionale de l'Ouest du Québec

MESSAGE DU PRÉSIDENT

La Commission des relations du travail a été créée il y a maintenant un peu plus de dix ans, soit le 25 novembre 2002. Cet anniversaire, que nous avons souligné en cours d'année, a été un moment propice pour revivre l'histoire qui a permis de façonner la Commission telle qu'elle est aujourd'hui.

Enrichie au fil des ans de l'expertise des organisations qu'elle a intégrées et des nouvelles compétences reliées à la construction et la qualification professionnelle, à la culture et aux services essentiels, la Commission a continué à assurer une application diligente et efficace du Code du travail et des lois relevant de sa compétence tout en maintenant des standards de bonne gestion.

Le Vérificateur général du Québec a reconnu dans son rapport de 2012 sur la gestion de certains tribunaux administratifs que la Commission a été en mesure d'assimiler et d'intégrer dans son fonctionnement les nouveaux recours confiés en mettant en place des systèmes de gestion efficaces. De plus, les résultats d'un sondage réalisé auprès de la clientèle en juillet 2012 font état d'une grande satisfaction envers les services offerts par la Commission. Ces deux rapports, par des examinateurs indépendants, témoignent du travail de la Commission et particulièrement du talent, de l'énergie et de l'engagement de son personnel.

D'année en année, la Commission poursuit son objectif de mieux desservir la population en accélérant le traitement des dossiers. Les résultats du plan stratégique présentés dans ce rapport le démontrent en grande partie et les quelques exceptions où les cibles fixées n'ont pu être atteintes sont reliées à des facteurs externes à la volonté de la Commission. Parmi ces facteurs, l'évolution à la hausse du nombre de plaintes reçues et le manque de ressources humaines pour y donner suite en fournissent l'explication.

Même si la complexité et la charge de travail ont augmenté, la Commission a réussi à maintenir une efficacité exceptionnelle dans le respect des délais avant de rendre une décision et à mettre de l'avant certaines mesures en tablant sur la conciliation afin de réduire le temps de traitement des plaintes.

Je suis très fier que la Commission des relations du travail se soit imposée comme tribunal indépendant, efficace et accessible. Elle le doit à l'engagement et au travail de qualité de celles et ceux qui, au cours de ces dix années, l'ont façonnée pour en faire ce qu'elle est maintenant, un tribunal spécialisé... **aux multiples spécialités!**

ROBERT CÔTÉ
Président

« Depuis 10 ans, nous assurons l'accessibilité des citoyens à nos services »

NORMAND LARIVIÈRE
Professionnel du greffe

DÉCLARATION

ATTESTANT LA FIABILITÉ DES DONNÉES CONTENUES DANS LE RAPPORT ET DES CONTRÔLES AFFÉRENTS

Les résultats et les renseignements figurant dans le rapport annuel de gestion relèvent de ma responsabilité. Cette dernière porte sur la fiabilité des données contenues dans le présent document ainsi que sur les contrôles afférents.

Le rapport annuel de gestion 2012-2013 de la Commission décrit fidèlement sa mission, son champ de compétence, sa vision et ses valeurs. Il présente les objectifs, les indicateurs, les cibles à atteindre et les résultats obtenus.

Je déclare que l'information et les données contenues dans le présent rapport annuel de gestion ainsi que les contrôles afférents à ces données sont fiables et qu'ils correspondent à la situation telle qu'elle se présentait au 31 mars 2013.

ROBERT CÔTÉ
Président

1 LA PRÉSENTATION DE LA COMMISSION DES RELATIONS DU TRAVAIL

1.1 LA MISSION ET LES RÔLES DE LA COMMISSION

La Commission des relations du travail est un tribunal indépendant, spécialisé dans les domaines des relations du travail et de la construction au Québec. Son mandat consiste à statuer avec diligence et efficacité sur tout un éventail de recours reliés à l'emploi, aux relations du travail, tant individuelles que collectives, au statut de l'artiste, à la qualification professionnelle et à l'industrie de la construction. De plus, elle voit, lors d'une grève légale, à la détermination et à l'évaluation des services essentiels dans les services publics ainsi que dans les secteurs public et parapublic.

Ces recours sont prévus dans l'une ou l'autre des quelque 39 lois relevant de sa compétence, dont le Code du travail, la Loi sur les normes du travail, la Loi sur les relations du travail, la formation professionnelle et la gestion de la main-d'œuvre dans l'industrie de la construction, la Loi sur la formation et la qualification professionnelles de la main-d'œuvre et la Loi sur le statut professionnel et les conditions d'engagement des artistes de la scène, du disque et du cinéma.

La Commission est responsable du régime d'accréditation syndicale et des recours qui y sont reliés. Elle peut intervenir, notamment par voie d'ordonnance de la nature d'une injonction, à l'occasion de conflits de travail ou lorsqu'il s'agit de sauvegarder les droits des parties. Elle est également responsable des régimes de reconnaissance institués en juin 2009 pour les personnes responsables d'un service de garde en milieu familial et les ressources de type familial et certaines ressources intermédiaires du secteur des affaires sociales.

C'est à la Commission que sont adressées les plaintes de salariés qui estiment que leur association agit de mauvaise foi, de manière arbitraire ou discriminatoire ou fait preuve de négligence grave à leur endroit. C'est également à la Commission que sont acheminées les plaintes relatives à l'exercice de la liberté d'action syndicale dans l'industrie de la construction.

La Commission est chargée du traitement des plaintes des salariés, incluant les cadres municipaux, qui estiment avoir été l'objet de mesures imposées par leur employeur en contravention à l'une ou l'autre des lois relevant de sa compétence. Elle reçoit aussi les plaintes des salariés non syndiqués qui s'estiment victimes de harcèlement psychologique.

La Commission intervient par ailleurs à l'occasion de l'exercice du droit de grève des salariés des services publics énumérés à l'article 111.0.16 du Code du travail, des établissements du réseau de la santé et des services sociaux et de la fonction publique afin de s'assurer que la population continue de bénéficier des services jugés essentiels. Elle s'assure de plus du maintien ou du rétablissement des services auxquels la population a droit lors d'une grève illégale, d'un ralentissement de travail ou d'une action concertée dans les services publics et les secteurs public et parapublic.

Elle a également pour mission de traiter les questions d'interprétation reliées à l'application de certaines lois de la construction et de revoir les décisions rendues par certains organismes tels la Commission de la construction du Québec, la Régie du bâtiment du Québec ou l'agence Emploi-Québec concernant, par exemple, une ordonnance de suspension des travaux de construction, la délivrance d'une licence d'entrepreneur de construction ou un certificat de qualification.

De même, la Commission est chargée de reconnaître les associations d'artistes et les associations de producteurs qui en font la demande ainsi que d'entendre tout litige qui lui est soumis en vertu des lois concernant le statut de l'artiste.

Elle peut aussi être appelée à revoir certaines décisions de la Commission de l'équité salariale.

Dans le traitement de tous les litiges qui lui sont soumis, l'approche de la Commission consiste à faire de la conciliation un mode privilégié de règlement. Elle compte donc parmi son personnel plusieurs agents de relations du travail qui agissent à titre de conciliateurs.

Quand une audience est nécessaire, l'affaire est entendue par un commissaire, autrement dit un juge administratif, indépendant et impartial. Ce dernier donne l'occasion aux parties de se faire entendre, habituellement dans le cadre d'une audience publique. Il doit rendre sa décision au plus tard dans les 90 jours de la mise en délibéré, voire, dans certains cas, dans les 60 ou 90 jours du dépôt de la **requête**.

JUDITH LAPOINTE
Commissaire

1.2 L'ORGANISATION ADMINISTRATIVE

La Commission est composée d'un président, de deux vice-présidentes, d'un secrétaire et directeur général, de commissaires-coordonnateurs, de commissaires, d'agents de relations du travail ainsi que de cadres, professionnels, techniciens et employés de bureau. Son effectif totalisait 125 personnes au 31 mars 2013. Le président et les deux vice-présidentes ont aussi le statut de commissaire. Tout comme les commissaires, ils sont nommés pour des mandats renouvelables de cinq ans.

L'organisme est dirigé par le Bureau de direction composé du président, des deux vice-présidentes et du secrétaire et directeur général. Les directeurs régionaux assistent régulièrement aux réunions tenues par **le Bureau de direction.**

1.3 L'ORGANIGRAMME DE LA DIRECTION

1.4 LA CLIENTÈLE

Les services offerts par la Commission s'adressent aux employeurs, aux associations de salariés, aux associations de personnes responsables d'un service de garde, aux associations de ressources du secteur des affaires sociales, aux employeurs et syndicats de certains services publics, d'établissements du réseau de la santé et des services sociaux ainsi que de la fonction publique, aux associations d'artistes et aux associations de producteurs qui désirent formuler certaines demandes relatives aux relations du travail dans leur secteur respectif. Ils s'adressent également aux salariés, syndiqués ou non, qui désirent faire valoir leurs droits en matière de protection de l'emploi, en vertu des lois relevant de sa compétence. Les intervenants de l'industrie de la construction (salariés, entrepreneurs, associations syndicales et patronales, organismes publics) peuvent aussi faire appel à la Commission pour exercer certains recours relatifs à la construction et au domaine de la qualification professionnelle.

1.5 LE CONTEXTE ET LES FAITS SAILLANTS

Un 10e anniversaire sous le signe de la reconnaissance

En 2002, la Commission des relations du travail avait plusieurs défis à relever, soit la mise sur pied d'une organisation différente de ce qu'étaient le BCGT et le Tribunal du travail; la mise en place de nouvelles pratiques concernant le traitement des demandes et le développement de la conciliation comme mode privilégié de règlement des litiges. Il y avait beaucoup d'attentes de la part des employeurs et des syndicats envers cette nouvelle Commission de laquelle on attendait **C**ohérence, **R**apidité et **T**ransparence.

Dix ans plus tard, deux sources externes témoignent que la Commission a su répondre aux attentes comme le démontrent le rapport de 2012 du Vérificateur général et un sondage fait auprès de la clientèle.

Pour marquer de façon particulière son 10e anniversaire, la Commission a tenu à souligner l'apport de toutes les personnes qui ont contribué au succès de son organisation lors du colloque annuel de formation de tout le personnel qui s'est tenu en novembre 2012 sous le signe de la reconnaissance.

Un retour sur l'état des lieux

En cette année historique, un retour sur l'état des lieux au moment de l'adoption de la Loi modifiant le Code du travail et créant la Commission des relations du travail s'impose, tout comme l'exercice de synthèse de l'ensemble des compétences qui ont été ajoutées au fil des ans. À cet effet, le président de la Commission, Robert Côté, a signé un texte intitulé *La Commission des relations du travail un tribunal spécialisé... aux nombreuses spécialités.* Ce texte propose également un survol de l'interprétation donnée par les tribunaux supérieurs à ces compétences et examine les défis qui attendent la Commission au cours des prochaines années. Ce texte est disponible sur le site Web de la Commission.

Quelques chiffres

Au cours de ses dix premières années, la Commission a traité 71 000 dossiers, elle a tenu 22 100 journées d'audience et a rendu 6 300 décisions motivées. Les chiffres sont d'ailleurs éloquents, car pendant cette décennie, 13 200 activités de conciliation ont apporté des solutions à 21 000 dossiers, soit une moyenne de 2 100 cas traités par année. À la suite de l'intervention des conciliateurs, le taux de règlement des dossiers est de 80,3 %.

La clientèle satisfaite des services offerts

Pour marquer cet anniversaire, la Commission a voulu évaluer la satisfaction de la clientèle relativement à ses services offerts et comparer les résultats avec ceux obtenus lors du sondage effectué pour son 5e anniversaire. Pour ce faire, le même questionnaire a été utilisé. La Commission a réussi à maintenir et même à améliorer ses résultats pour la majorité des critères évalués. Il s'agit là d'une source de fierté pour l'ensemble de son personnel. On trouvera une synthèse des résultats comparés dans la section 3 de ce rapport.

Sur le plan juridictionnel

L'année 2012-2013 peut être qualifiée d'année d'assimilation et de consolidation des nouvelles compétences confiées à la Commission. Toutefois, un nouveau recours pouvant être exercé devant la Commission s'est ajouté. Il concerne l'application du Règlement sur le permis de service de référence de main-d'œuvre dans l'industrie de la construction en lien avec la Loi sur les relations du travail, la formation professionnelle et la gestion de la main-d'œuvre dans l'industrie de la construction. Une association qui se croit lésée par le refus de délivrance, le non-renouvellement ou la révocation d'un permis par l'autorité administrative chargée d'accorder de tels permis, peut faire appel à la Commission.

Au fil des ans, la Commission s'est vu confier de nouvelles compétences. Merci à ceux et celles qui ont contribué à son développement et à sa notoriété.

Sur le plan administratif

Le Rapport du Vérificateur général met en lumière la bonne gestion de la Commission

Le Vérificateur général du Québec par intérim, Michel Samson, a rendu public, le 30 mai 2012, son rapport sur la gestion de certains tribunaux administratifs, dont la Commission des relations du travail. Dans le chapitre 2 portant sur la vérification de l'optimisation des ressources, il fait part des constats et des recommandations résultant de ses travaux. Le Vérificateur souligne notamment que :

> La Commission des relations de travail (CRT) a mis en place des systèmes de gestion efficaces pour gérer sa performance. La Commission est en mesure de faire face à l'arrivée des nouveaux recours. Depuis 2005, l'inventaire des dossiers a été réduit de 32 % et le délai de traitement moyen, de 11 %. De même, la CRT respecte généralement les délais prescrits. Le processus de mise au rôle permet de fixer une première audience rapidement et de minimiser l'impact des remises d'audience. La Commission utilise environ 80 % du temps d'audience rendu disponible par les commissaires. Elle priorise le règlement des dossiers sans qu'il y ait une audience et encadre efficacement son processus de conciliation dans cette perspective[1].

Par ailleurs, le Vérificateur général a fait deux recommandations invitant la Commission à évaluer la pertinence d'utiliser de façon accrue les moyens de télécommunication, telle la visioconférence, lorsque la nature des activités le permet et de mettre en place une politique concernant la gestion des risques. Elle s'est donc dotée d'un plan d'action visant à donner suite à ces recommandations. On en retrouve le détail au point 4.4 de ce rapport.

1. Rapport du Vérificateur général du Québec à l'Assemblée nationale pour l'année 2012-2013, Vérification de l'optimisation des ressources, printemps 2012, chapitre 2, p.3

Ressources humaines

La Commission a été confrontée cette année à un manque de commissaires et, pendant les premiers mois, à un manque de conciliateurs. Dans ce dernier cas, la tenue d'un concours spécifique de recrutement lui a permis de pourvoir quatre postes vacants de conciliateur, ce qui a augmenté la force de travail de la Commission à son bureau de Montréal où l'augmentation du nombre de plaintes en vertu de la Loi sur les normes du travail a été le plus ressentie.

Concernant les commissaires, en raison de l'absence d'une liste de déclaration d'aptitudes, les postes laissés vacants par le départ à la retraite de commissaires n'ont pu être pourvus. Au 31 mars 2013, 11 postes de commissaires étaient vacants, diminuant ainsi de façon majeure la capacité de convocation et de traitement de dossiers. Une demande de nominations de commissaires a alors été faite à la ministre du Travail afin de rétablir la capacité de traitement des dossiers. Pour ce faire, un concours public de recrutement de personnes aptes à être nommées commissaires à la Commission des relations du travail a d'ailleurs été tenu au cours de la dernière année.

Par ailleurs, dans un souci de maintenir et d'améliorer la qualité du travail et la cohérence organisationnelle, la Commission déploie les efforts nécessaires pour former la relève, assurer le transfert de l'expertise et développer la polyvalence afin d'être en mesure de donner suite aux nombreuses compétences qui lui sont confiées.

Ressources financières

La Commission enregistre cette année un déficit de 488 k$ qui sera absorbé par le surplus accumulé. Elle a dépensé 1 806 k$ de moins que le budget total de dépenses autorisé (17,850 M$) par son décret. Le déficit s'explique par une réduction des sommes versées par le ministère du Travail compte tenu des compressions demandées aux différents ministères.

Intranet : un outil de travail essentiel en voie de refonte

L'intranet de la Commission date de sa création en 2002. La Commission a confié le mandat d'une refonte majeure de son intranet au Centre des services partagés du Québec (CSPQ). Cet outil de travail doit être refait afin de répondre aux besoins opérationnels de l'organisation en plus de devenir le canal privilégié de communication interne. Une équipe de la Commission a travaillé en étroite collaboration avec le CSPQ pour développer la mise en œuvre de ce chantier.

Services offerts à la clientèle

La Commission a posé un geste de plus dans sa volonté de développer de nouvelles pratiques écoresponsables. En effet, depuis le 15 octobre 2012, les décisions des juges administratifs sont communiquées par voie électronique lorsque les parties au litige ont fourni une adresse électronique.

1.6 DOSSIERS OUVERTS ET FERMÉS

Pendant l'année 2012-2013, un total de 6 423 dossiers ont été ouverts, 6 151 ont été fermés et 5 160 dossiers étaient toujours actifs au 31 mars 2013.

Au cours des cinq dernières années, la Commission a été en mesure à une seule reprise de fermer plus de dossiers qu'elle n'en a ouvert, soit en 2009-2010 (7 043 contre 6 645). Par ailleurs, au cours de cette même période, le nombre de dossiers en cours à la fin de chacune des années financières est passé de 4 351 dossiers, il y a 5 ans, à 5 160 au 31 mars 2013, soit 809 dossiers de plus pour une augmentation de 18,6 %.

L'augmentation du nombre de dossiers actifs à la fin de l'année financière s'explique notamment par la hausse constante et importante, depuis l'année 2009-2010, du nombre de **plaintes** déposées en vertu de la **Loi sur les normes du travail** par rapport aux années antérieures. En effet, de 2009 à 2013, les plaintes sont passées de 2 259 à 3 136. Cela représente une hausse de 38,8 %. Les **dossiers actifs** en matière de normes du travail sont passés pour cette même période de 1 979 à 3 346, soit une augmentation de 69,1 %. Cette augmentation marquée préoccupe la direction de la Commission qui a mis en place certaines mesures visant à traiter plus rapidement les dossiers et à pourvoir plusieurs postes vacants de commissaires.

En ce qui concerne le **Code du travail**, on constate cette année une diminution de 534 dossiers ouverts, soit 16,6 % de moins que l'année précédente. Cette diminution s'explique principalement par une réduction du nombre de requêtes en révocation, soit 473 requêtes de moins qu'en 2011-2012. Ces requêtes, déposées par des syndicats désirant révoquer des accréditations inactives, avaient donné lieu à la rédaction de décisions par les greffes de la Commission. Cette baisse n'a donc pas entraîné une diminution des activités de conciliation et d'audience en matière de Code du travail.

Cette année, la Commission a ouvert 284 dossiers de moins qu'en 2011-2012, soit 4,2 % de moins, et a fermé 210 dossiers de moins que l'année précédente, soit 3,3 %. En outre, au cours de l'année 2012-2013, la Commission a ouvert 272 dossiers de plus qu'elle en a fermé comparativement à 346 l'année précédente. Le nombre de dossiers actifs à la fin de la période a donc augmenté moins rapidement cette année que l'an passé.

Les tableaux de cette section présentent le nombre de dossiers ouverts, de dossiers fermés et de dossiers toujours actifs à la fin de la période **au cours des cinq dernières années.**

2008-2009	Ouverts			Fermés			En cours		
	Mtl	Qc	Total	Mtl	Qc	Total	Mtl	Qc	Total
Code du travail	2 572	1 089	3 661	2 334	928	3 262	1 159	838	1 997
Loi sur les normes du travail	1 875	640	2 515	2 015	800	2 815	1 617	578	2 195
Lois – construction et qualification	88	83	171	108	88	196	37	46	83
Loi 30[1]	9	1	10	9	0	9	0	1	1
Autres lois	33	19	52	54	21	75	59	16	75
TOTAL	4 577	1 832	6 409	4 520	1 837	6 357	2 872	1 479	4 351

1. Loi 30 - Loi concernant les unités de négociation dans le secteur des affaires sociales et modifiant la Loi sur le régime de négociation des conventions collectives dans les secteurs public et parapublic

2009-2010

	Ouverts			Fermés			En cours		
	Mtl	Qc	Total	Mtl	Qc	Total	Mtl	Qc	Total
Code du travail	2 559	1 213	3 772	2 477	1 505	3 982	1 241	546	1 787
Loi sur les normes du travail	1 744	515	2 259	1 808	667	2 475	1 553	426	1 979
Lois – construction et qualification	72	64	136	83	76	159	26	34	60
Loi 30	0	5	5	0	6	6	0	0	0
RTF/RI[2]	155	57	212	142	52	194	13	5	18
RSG[3]	94	64	158	90	64	154	4	0	4
Artistes	12	0	12	2	0	2	10	0	10
Autres lois	75	16	91	54	17	71	80	15	95
TOTAL	4 711	1 934	6 645	4 656	2 387	7 043	2 927	1 026	3 953

2010-2011

	Ouverts			Fermés			En cours		
	Mtl	Qc	Total	Mtl	Qc	Total	Mtl	Qc	Total
Code du travail	2 195	1 087	3 282	2 234	1 088	3 322	1 201	545	1 746
Loi sur les normes du travail	1 959	562	2 521	1 643	553	2 196	1 869	435	2 304
Lois – construction et qualification	93	66	159	80	76	156	40	23	63
Loi 30	14	6	20	8	0	8	6	6	12
RTF/RI	49	19	68	55	21	76	7	3	10
RSG	44	272	316	41	18	59	7	254	261
Artistes	1	0	1	10	0	10	1	0	1
Autres lois	114	22	136	68	18	86	126	19	145
TOTAL	4 469	2 034	6 503	4 139	1 774	5 913	3 257	1 285	4 542

2. RTF/RI - Ressources de type familial et ressources intermédiaires
3. RSG - Responsable de service de garde en milieu familial

2011-2012

	Ouverts			Fermés			En cours		
	Mtl	Qc	Total	Mtl	Qc	Total	Mtl	Qc	Total
Code du travail	2 262	962	3 224	2 246	1 088	3 334	1 217	419	1 636
Loi sur les normes du travail	2 430	652	3 082	1 976	596	2 572	2 323	491	2 814
Lois – services essentiels	6	2	8	5	2	7	1	0	1
Lois – construction et qualification	102	61	163	92	56	148	50	28	78
Loi 30	39	5	44	31	11	42	14	0	14
RTF/RI	37	17	54	29	10	39	15	10	25
RSG	16	2	18	11	131	142	12	125	137
Artistes	0	0	0	0	0	0	1	0	1
Autres lois	98	16	114	58	19	77	166	16	182
TOTAL	4 990	1 717	6 707	4 448	1 913	6 361	3 799	1 089	4 888

2012-2013

	Ouverts			Fermés			En cours		
	Mtl	Qc	Total	Mtl	Qc	Total	Mtl	Qc	Total
Code du travail	1 717	973	2 690	1 908	1 069	2 977	1 026	323	1 349
Loi sur les normes du travail	2 447	689	3 136	1 991	613	2 604	2 779	567	3 346
Lois – services essentiels	89	41	130	87	41	128	3	0	3
Lois – construction et qualification	92	69	161	87	58	145	55	39	94
Loi 30	26	8	34	40	7	47	0	1	1
RTF/RI	24	21	45	32	24	56	7	7	14
RSG	6	0	6	12	0	12	6	125	131
Artistes	2	0	2	0	0	0	3	0	3
Autres lois	85	134	219	138	44	182	113	106	219
TOTAL	4 488	1 935	6 423	4 295	1 856	6 151	3 992	1 168	5 160

Les données des années antérieures ont été redressées afin de tenir compte des changements concernant les dossiers ouverts ou fermés après la fin de l'année financière, ainsi que des corrections apportées aux données du système informatique lorsque des anomalies ont été détectées.

2

LE RAPPEL DU PLAN STRATÉGIQUE ET DES ENGAGEMENTS DE LA DÉCLARATION DE SERVICES AUX CITOYENS

Depuis le 1er avril 2010, la Commission applique son plan stratégique 2010-2015. Ce plan s'appuie sur six orientations comportant chacune un ou plusieurs objectifs stratégiques de la Commission. Ces objectifs recoupent plusieurs des engagements de sa Déclaration de services aux citoyens, reproduite à l'annexe 2, ainsi que de son plan d'action de développement durable.

Orientations	Objectifs
1. Assurer l'accessibilité des citoyens à nos services en les adaptant aux besoins de la clientèle et à l'évolution de l'environnement externe	> Livrer un nouveau site Web afin de mieux répondre aux besoins de la clientèle, notamment la clientèle non représentée et les personnes handicapées > Mettre en place la prestation électronique de services > Évaluer la satisfaction de la clientèle > Assurer le traitement rapide des plaintes
2. Contribuer au maintien de la paix industrielle dans les rapports collectifs du travail	> Assurer l'efficience des régimes d'accréditation et de reconnaissance > Intervenir rapidement dans le traitement des demandes d'ordonnances provisoires qualifiées d'urgentes
3. Privilégier la conciliation comme mode de résolution de conflit par l'intervention des agents de relations du travail dans tous les dossiers	> Favoriser le règlement des dossiers sans audience
4. Traiter les dossiers dans un souci constant de diligence et d'efficacité	> Convoquer et traiter rapidement les dossiers
5. Favoriser le maintien et le développement de l'expertise	> Assurer la concertation, l'échange et le transfert des compétences > S'assurer que le personnel possède les connaissances nécessaires pour accomplir ses fonctions
6. Maintenir et améliorer la reconnaissance et la qualité de vie au travail du personnel	> Mettre en place les moyens nécessaires permettant de maintenir et de développer le sentiment d'appartenance à l'organisation et la reconnaissance du personnel

Les pages suivantes présentent les indicateurs de résultats, les cibles, les résultats et les activités réalisées à l'égard de chacun des objectifs stratégiques et des engagements de la Déclaration de services aux citoyens. Lorsque les cibles du plan 2010-2015 sont similaires aux cibles du plan stratégique précédent, les résultats sont présentés sur une base pluriannuelle de trois ans.

3 LA PRÉSENTATION DES RÉSULTATS

DANS LE CADRE DE SON PLAN STRATÉGIQUE 2010-2015, MODIFIÉ LE 1ER AVRIL 2012 AFIN DE TENIR COMPTE DE L'INTÉGRATION DU CONSEIL DES SERVICES ESSENTIELS SURVENUE LE 1ER OCTOBRE 2011, LA COMMISSION S'EST DOTÉE DE 31 CIBLES, DONT 22 S'ÉVALUENT SUR UNE BASE ANNUELLE. LA COMMISSION A TENU COMPTE DES RÉSULTATS RÉELLEMENT ATTEINTS AU FIL DES ANS LORSQU'ELLE A FIXÉ LES CIBLES DANS SON PLAN STRATÉGIQUE, AFIN QU'ELLES SOIENT SUFFISAMMENT AMBITIEUSES TOUT EN DEMEURANT RÉALISTES.

PHILIPPE GAGNON
Agent de relations du travail

Des 22 cibles annuelles, 18 sont directement en lien avec la performance opérationnelle de la Commission, alors que les 4 autres concernent des objectifs de fonctionnement interne.

Au cours de l'année 2012-2013, 12 cibles opérationnelles sur 18 ont été atteintes ou dépassées et 3 cibles internes annuelles sur les 4 prévues ont été atteintes. En ce qui concerne les 9 autres cibles à réaliser au cours de la période visée par le plan stratégique 2010-2015, les 4 cibles des années antérieures ont été atteintes, ainsi que les 2 cibles prévues pour la présente année.

Le texte qui suit présente les résultats détaillés au regard des cibles stratégiques et les explications quant à l'atteinte ou non des cibles fixées.

Orientation 1

ASSURER L'ACCESSIBILITÉ DES CITOYENS À NOS SERVICES EN LES ADAPTANT AUX BESOINS DE LA CLIENTÈLE ET À L'ÉVOLUTION DE L'ENVIRONNEMENT EXTERNE

Objectif 1 :
Livrer un nouveau site Web afin de mieux répondre aux besoins de la clientèle, notamment la clientèle non représentée et les personnes handicapées

Indicateurs de résultats	Cibles
Mise en ligne du nouveau site Web	Mettre en ligne un nouveau site Web d'ici la fin de l'année 2010
Obtention du certificat de conformité	Rendre le site Web conforme aux normes gouvernementales d'accessibilité pour les personnes handicapées d'ici 2011

Résultats

Ces deux cibles ont été atteintes dans les délais et font l'objet d'une présentation détaillée dans le rapport annuel de gestion 2010-2011.

Objectif 2 :
Mettre en place la prestation électronique de services

Indicateur de résultats	Cibles
Services électroniques rendus disponibles	Identifier, d'ici le printemps 2013, les services qui pourraient être rendus par voie électronique et analyser l'opportunité de le faire
	Implanter les services électroniques retenus d'ici l'année 2015

Résultats

Les services électroniques offerts par la Commission sont :
- le dépôt en ligne des requêtes en accréditation et des demandes de reconnaissance;
- la transmission des décisions aux parties par courriel;
- l'accès en ligne au rôle d'audiences quotidien pour l'ensemble des régions;
- l'accès en ligne aux décisions qu'elle rend par l'entremise d'un moteur de recherche par critères et par mots-clés;
- la correspondance par courrier électronique avec les parties lors du traitement d'un dossier après autorisation de la Commission.

Après avoir recensé les services en ligne offerts par des organismes comparables, la Commission a décidé de maintenir le statu quo sur les services électroniques actuellement offerts, mais prévoit entreprendre, au cours de l'année 2013-2014, une réflexion sur la prestation électronique de ses services et le traitement numérique de ses dossiers, et ce, du dépôt en ligne d'une demande jusqu'à la décision.

Objectif 3 :
Évaluer la satisfaction de la clientèle

Indicateurs de résultats	Cibles
Suivi des plaintes par le Bureau direction	Rendre compte au Bureau de direction, au moins quatre fois par de année, des plaintes et des commentaires formulés par la clientèle afin d'adapter, le cas échéant, les façons de faire
Rencontres régulières	Maintien de façon continue, des échanges avec les partenaires sur la prestation de services

Résultats

Le secrétaire et directeur général a présenté un état de situation des plaintes reçues à quatre reprises au cours de l'année lors de rencontres formelles des membres du Bureau de direction. Une seule des 16 plaintes a nécessité un rappel auprès du personnel.

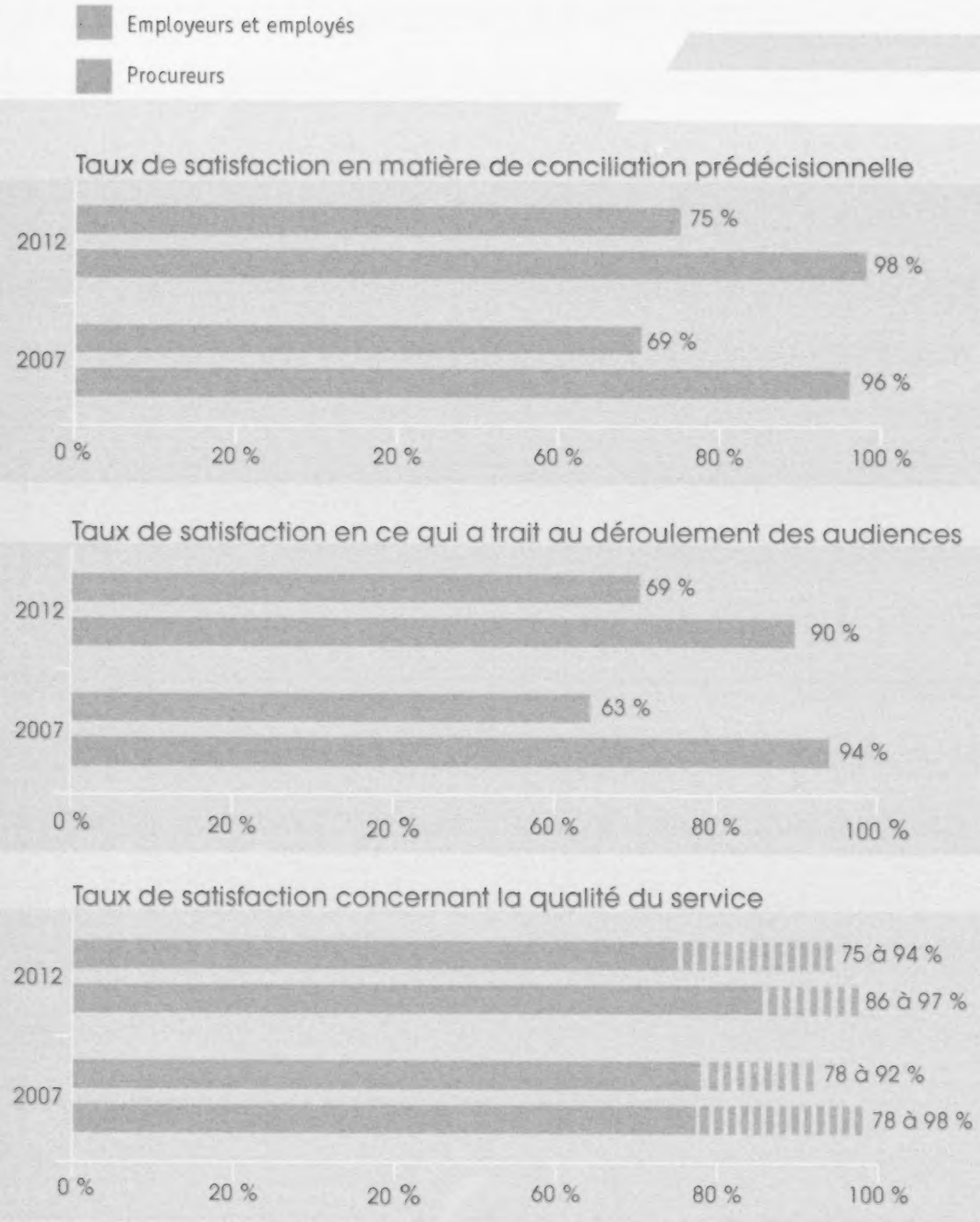
Par ailleurs, la direction de la Commission a tenu plus d'une douzaine de rencontres avec différents partenaires et représentants de la clientèle, dont des rencontres régulières avec le Comité de liaison du Barreau de Montréal. Ces rencontres ont pour but de les tenir informés des activités de la Commission, de bien déterminer leurs besoins et attentes ainsi que d'évaluer leur degré de satisfaction quant aux services offerts.

Indicateur de résultats	Cible
Réalisation du sondage et analyse des résultats*	Effectuer un sondage sur la satisfaction de la clientèle au cours de l'année 2012

Résultats

Un sondage téléphonique a été effectué au printemps 2012 par la firme Impact Recherches auprès de 694 personnes, soit des procureurs, des employeurs et des plaignants ou requérants.

* Dans le cadre de son 10e anniversaire, la Commission a voulu évaluer la satisfaction de la clientèle relativement à ses services offerts et comparer les résultats avec ceux obtenus lors du sondage effectué pour son 5e anniversaire. Pour ce faire, le même questionnaire a été utilisé. Les principaux aspects évalués sont la conciliation prédécisionnelle, les audiences et la qualité du service à la clientèle. Les résultats obtenus en 2007 et 2012 sont présentés à la page suivante.



Malgré une grande satisfaction de la clientèle à l'époque, la Commission a réussi à maintenir et même à améliorer ses résultats pour la majorité des critères évalués. Il s'agit là d'une source de fierté pour l'ensemble du personnel de la Commission.

Les résultats complets de l'étude de satisfaction auprès de la clientèle de la Commission sont disponibles sur le site Web de la Commission (www.crt.gouv.qc.ca), à la section « Formulaires et publications » sous la rubrique « Documents administratifs ».

Objectif 4 :
Assurer le traitement rapide des plaintes

Indicateur de résultats	Cible	Résultat
Délai de traitement des plaintes	Répondre à 90 % des plaintes dans un délai de 15 jours ouvrables	100 %

La Commission a répondu aux 16 plaintes reçues à l'intérieur du délai inscrit dans sa Déclaration de services aux citoyens. Le délai moyen de réponse est de 4 jours, alors que le délai médian est de 5 jours. L'an dernier, ces délais étaient respectivement de 4 et 3 jours.

Traitement des plaintes de la clientèle

Ce tableau illustre les plaintes traitées en 2012-2013 en comparaison de l'année précédente, les motifs invoqués et le caractère fondé ou non de celles-ci. Une plainte fondée, même partiellement, requiert une intervention directe afin de corriger la situation.

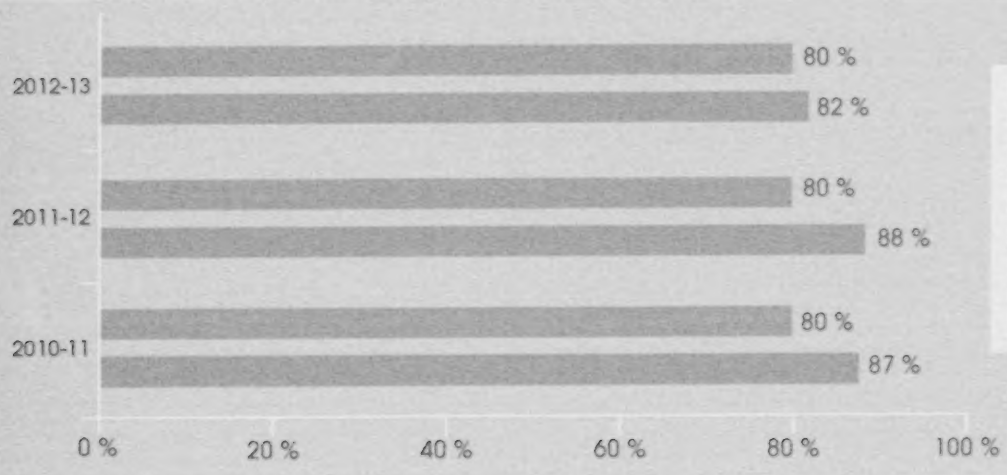
Motifs	Plaintes 2011-2012				Plaintes 2012-2013			
	Fondée	Non fondée	Référée	Total	Fondée	Non fondée	Référée	Total
Accès à nos locaux	0	0	0	0	0	0	0	0
Audience	0	0	0	0	0	0	0	0
Décision	0	4	0	4	0	4	0	4
Délai (Code)	0	0	0	0	0	0	0	0
Délibéré	0	0	0	0	0	0	0	0
Autres motifs	1	3	0	4	0	1	0	1
Comportement du personnel	1	1	0	2	0	2	0	2
Lieux d'audience	0	0	0	0	0	0	0	0
Lois, règlements et procédures	0	4	0	4	0	7	1	8
Mise au rôle	0	0	0	0	0	0	0	0
Qualité du service	0	0	0	0	0	0	0	0
Traitement administratif	0	3	0	3	1	0	0	1
Total	2	15	0	17	1	14	1	16

Orientation 2

CONTRIBUER AU MAINTIEN DE LA PAIX INDUSTRIELLE DANS LES RAPPORTS COLLECTIFS DU TRAVAIL

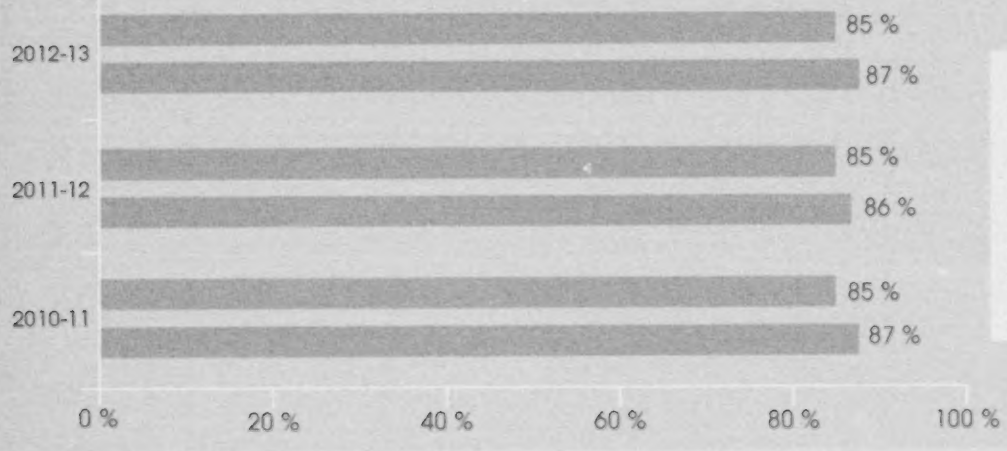
Objectif 1 :
Assurer l'efficience des régimes d'accréditation et de reconnaissance

Pourcentage des dossiers d'accréditation traités dans les 60 jours du dépôt de la requête



La Commission a traité 82 % des requêtes en accréditation déposées en vertu du Code du travail en moins de 60 jours de leur réception, pour un volume de 471 requêtes, soit 80 requêtes de plus que l'année précédente. La cible est dépassée de 2 %.

Pourcentage des requêtes en vertu de l'article 45 du Code du travail traitées dans les 90 jours du dépôt de la requête

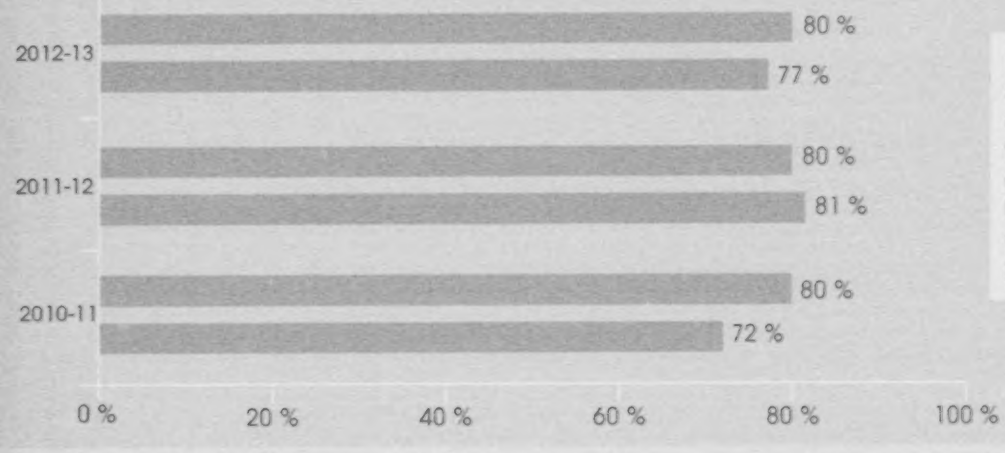


La Commission a traité 87 % des requêtes en transmission de droits et obligations en moins de 90 jours de leur réception à la Commission, pour un volume de 166 requêtes, volume comparable à l'année précédente. La cible est dépassée de 2 %.

Cible Résultat

Cible Résultat

Pourcentage de demandes de reconnaissance de responsables d'un service de garde (RSG) et de ressources de type familial et ressources intermédiaires (RTF-RI) traitées dans les 60 jours du dépôt de la demande



Des 30 demandes de reconnaissance en matière de RTF-RI, 23 ont été traitées en moins de 60 jours et 7 en plus de 60 jours de leur dépôt, pour un résultat de 77 %. La cible fixée n'est pas atteinte par 3 %.

Ce résultat s'explique entre autres par les délais de traitement prévus par la loi. En effet, une fois qu'une demande de reconnaissance est déposée à la Commission, le ministre concerné dispose d'une période de 20 jours pour transmettre à l'association et à la Commission la liste des RSG ou des RTF-RI, ce qui laisse moins de 40 jours à la Commission pour compléter le traitement de la requête. Par ailleurs, si un vote est nécessaire, celui-ci sera réalisé par la poste, en raison de l'étendue territoriale des différents RSG et RTF-RI. Conséquemment, la tenue d'un vote postal nécessite au minimum une semaine de préparation (modalités, impression des documents, etc.), suivi d'une période d'environ trois semaines pour permettre aux personnes visées de voter. Ces délais permettent donc difficilement de rendre une décision dans les 60 jours de la réception de la demande.

De plus, comme le nombre de demandes est relativement bas, il suffit que quelques dossiers fassent l'objet d'un vote ou d'une contestation particulière pour que la cible établie ne soit pas atteinte.

Objectif 2 :
Intervenir rapidement dans le traitement des demandes d'ordonnances provisoires qualifiées d'urgentes

Indicateur de résultats	Cible	Résultat
Pourcentage des demandes d'ordonnances urgentes convoquées rapidement, à la convenance des parties	Offrir rapidement une date d'audience, à la convenance des parties, pour toute demande jugée urgente	2012-2013 : 100 % 2011-2012 : 100 % 2010-2011 : 100 %

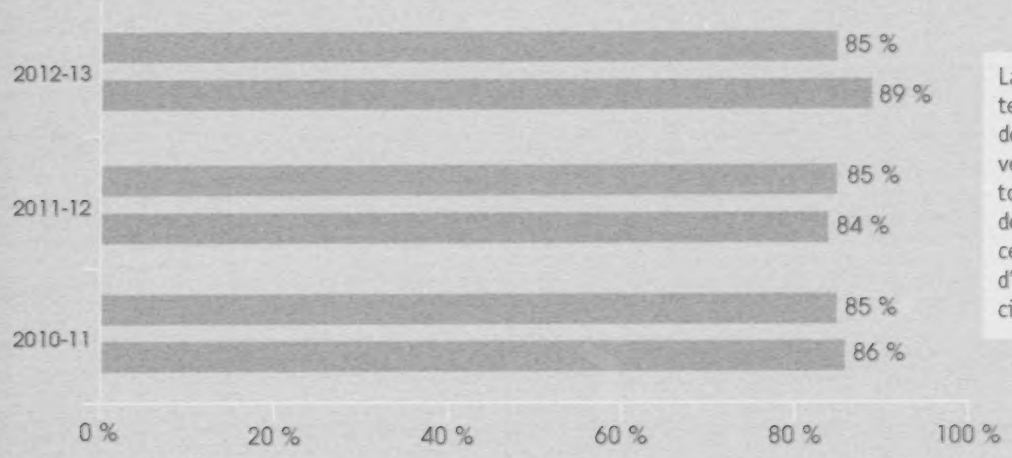
La Commission a été saisie de 152 demandes d'ordonnances et 28 de celles-ci ont été jugées urgentes et convoquées rapidement. Le délai moyen de convocation de ces demandes est de 5 jours. La cible fixée est atteinte.

Orientation 3

PRIVILÉGIER LA CONCILIATION COMME MODE DE RÉSOLUTION DE CONFLIT PAR L'INTERVENTION DES AGENTS DE RELATIONS DU TRAVAIL DANS TOUS LES DOSSIERS

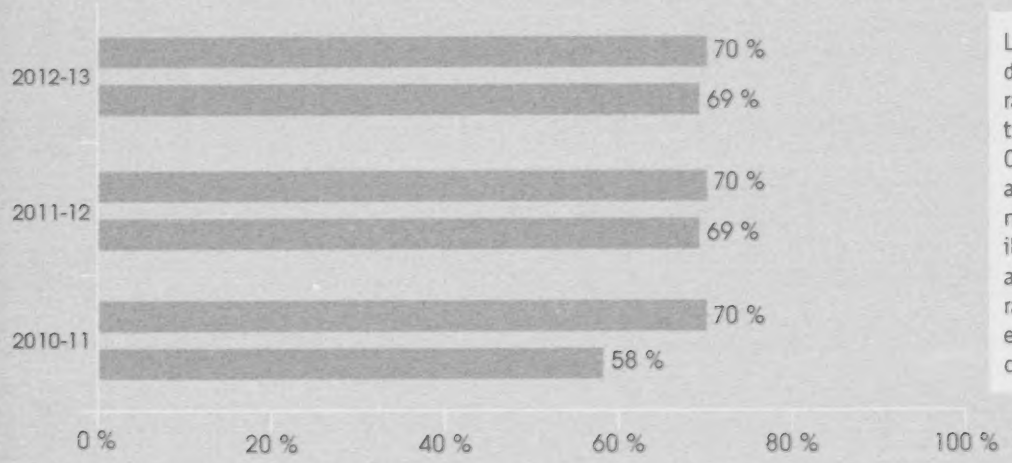
Objectif 1 :
Favoriser le règlement des dossiers sans audience

Pourcentage de requêtes touchant les rapports collectifs de travail en vertu du Code du travail traitées sans audience



La Commission a traité, sans la tenue d'une audience, 89 % des requêtes déposées en vertu du Code du travail touchant les rapports collectifs de travail, soit principalement celles en lien avec le régime d'accréditation syndicale. La cible est dépassée de 4 %.

Pourcentage de plaintes touchant les rapports individuels de travail en vertu du Code du travail traitées sans audience

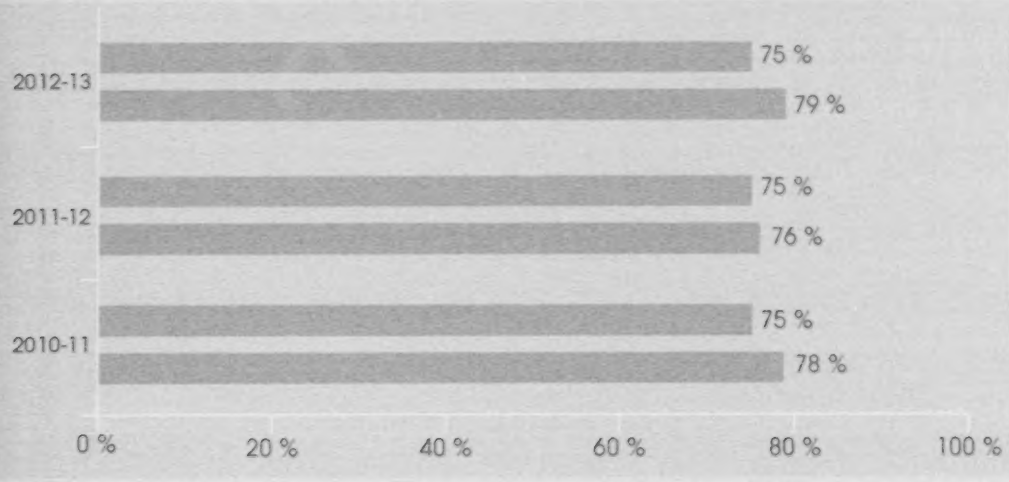


La Commission a traité 69 % des plaintes touchant les rapports individuels du travail déposées en vertu du Code du travail sans audience. Bien que la cible ne soit pas atteinte par 1 %, il s'agit tout de même d'une amélioration de 11 % par rapport à l'année 2010-2011 et d'un résultat similaire à celui obtenu en 2011-2012.

Cible Résultat

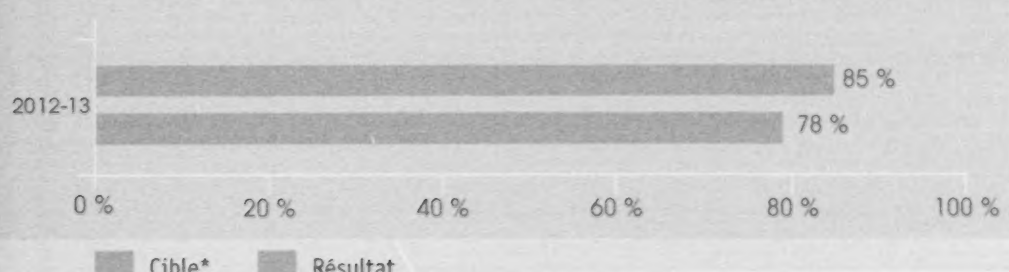
Les plaintes concernant les rapports individuels du travail déposées en vertu du Code du travail touchent, d'une part, les salariés ayant subi des mesures à la suite de l'exercice d'un droit protégé par le Code du travail (articles 15 et 16) et, d'autre part, celles de salariés syndiqués à l'encontre de leur syndicat (articles 47.2 et suivants). La Commission a constaté qu'il s'avérait toujours très difficile de régler un haut pourcentage de plaintes déposées en vertu des articles 47.2 et suivants en raison du caractère particulier de ce type de plaintes où trois parties sont concernées et où, très souvent, le plaignant n'est pas représenté par un avocat. Un tel contexte peut rendre plus difficile l'obtention d'un règlement en conciliation. Au cours des cinq dernières années, la cible prévue au plan stratégique précédent n'a été atteinte qu'une seule fois.

Pourcentage de plaintes en vertu de la Loi sur les normes du travail traitées sans audience



Le taux de règlement sans audience des plaintes déposées en vertu de la Loi sur les normes du travail a été de 79 % au cours de l'année, soit 4 % au-delà de la cible et 3 % de plus que l'année précédente.

Pourcentage de requêtes touchant les services essentiels en vertu du Code du travail traitées sans audience

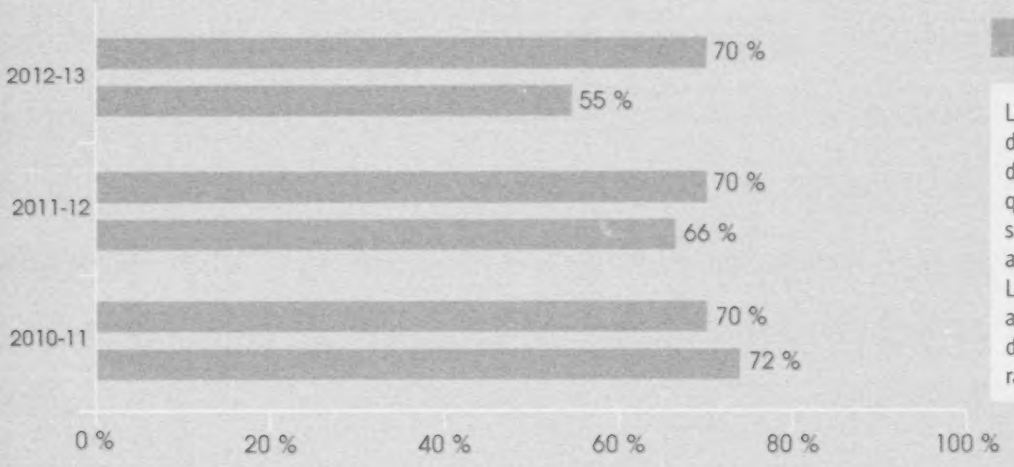


Le taux de règlement sans audience des demandes en matière de services essentiels a été de 78 % alors que l'objectif était de 85 %. Un total de 129 dossiers a été traité au cours de l'année.

* Cette cible a été ajoutée le 1er avril 2012 afin de tenir compte de l'intégration du Conseil des services essentiels survenue le 1er octobre 2011. Il s'agit donc d'un premier suivi de cet indicateur.

Bien que les séances de conciliation permettent généralement de régler la plupart des dossiers, il arrive que plusieurs questions en litige soient réglées en conciliation mais que certaines questions résiduelles, parfois une seule, doivent être soumises à un juge administratif en audience. Cela explique en partie les résultats obtenus.

Pourcentage de recours dans le secteur de la construction et de la qualification professionnelle traités sans audience



La Commission a traité 55 % des recours dans le secteur de la construction et de la qualification professionnelle sans que la tenue d'une audience soit nécessaire. La cible n'est donc pas atteinte par 15 %. Il s'agit d'une diminution de 11 % par rapport à l'année précédente.

Ce résultat s'explique principalement par le dépôt d'un certain nombre de recours pour lesquels la conciliation est impossible, notamment en raison de la position ferme de certains organismes visés par le recours ou encore en raison de la nature du recours. De plus, au cours de la dernière année, plusieurs nouvelles compétences ont été attribuées à la Commission en matière de construction et de qualification professionnelle. Ces nouvelles compétences ont donné lieu au dépôt de différentes demandes pour lesquelles aucune jurisprudence n'existait, rendant ainsi difficile la tenue de conciliation.

La direction de la Commission est préoccupée par le résultat obtenu et elle a mandaté la commissaire-coordonnatrice de la Division de la construction et de la qualification professionnelle pour faire le point avec les conciliateurs sur les difficultés vécues et, le cas échéant, voir à la formation de ceux-ci. Il est important de préciser que la conciliation demeure soumise à l'acceptation des parties, étant donné qu'il s'agit d'une activité qui se tient sur une base volontaire.

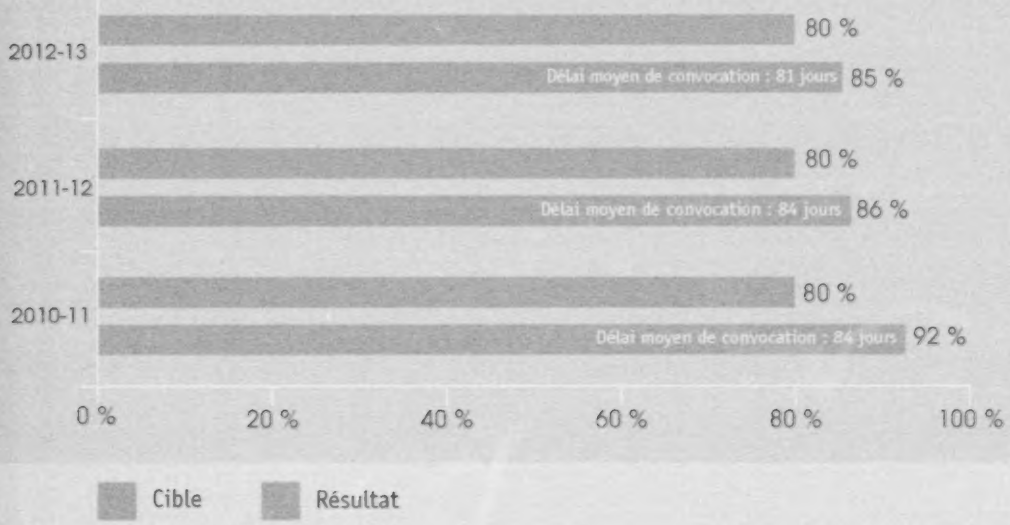
Orientation 4

TRAITER LES DOSSIERS DANS UN SOUCI CONSTANT DE DILIGENCE ET D'EFFICACITÉ

Objectif 1 :
Convoquer et traiter rapidement les dossiers

Pourcentage de dossiers convoqués en moins de 150 jours (5 mois)

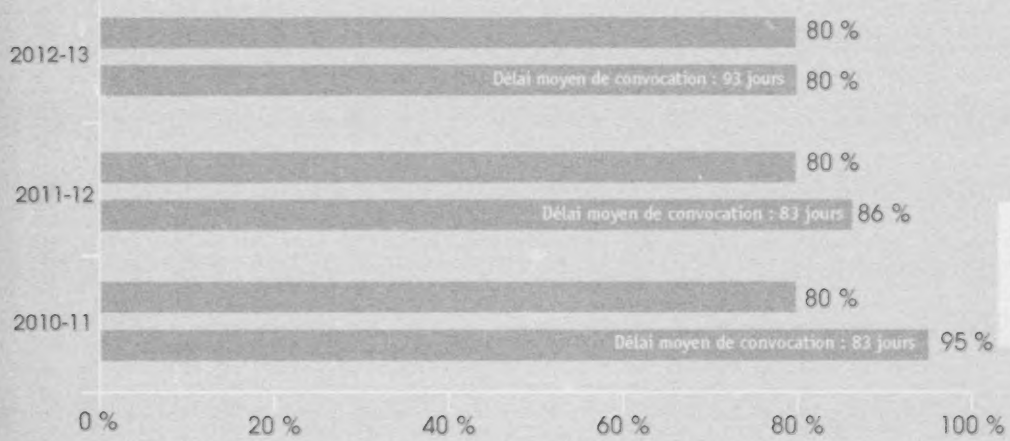
Code du travail



La cible est dépassée de 5 %, avec un délai moyen de convocation qui a légèrement diminué par rapport à l'année précédente, passant de 84 à 81 jours.

Pourcentage de dossiers convoqués l'intérieur d'un délai de 120 jours (4 mois)

Division de la construction et de la qualification professionnelle



La cible a été atteinte alors que le délai moyen de convocation a augmenté, passant de 83 à 93 jours.

Loi sur les normes du travail

Pourcentage de dossiers convoqués en moins de 180 jours (6 mois)

La cible n'a pas été atteinte par 44 % et le délai moyen de convocation a augmenté de 48 jours par rapport à l'année précédente et de 66 jours par rapport à l'année 2010-2011.

Pour une seconde année, la Commission a connu des difficultés importantes avec le délai de convocation des plaintes déposées en vertu de la Loi sur les normes du travail. Toutefois, il est important de faire connaître l'évolution du nombre de plaintes reçues en matière de normes du travail, du délai cible de convocation, du pourcentage cible de plaintes convoquées en deçà du délai fixé, des résultats atteints et du délai moyen de convocation des plaintes depuis les débuts de la Commission.

Historique des résultats – Délai de convocation en matière de normes du travail

	Nombre de plaintes reçues						
Année financière	Montréal	Québec	Total	Délai cible de convocation (jours)	Cible	Résultat atteint	Délai moyen de convocation (jours)
2003-2004	2405	651	3056	210	80 %	60 %	204
2004-2005	2077	701	2778	210	80 %	69 %	187
2005-2006	2023	785	2808	210	80 %	72 %	211
2006-2007	2225	811	3036	210	67 %	65 %	218
2007-2008	1697	733	2430	210	67 %	78 %	199
2008-2009	1875	640	2515	210	80 %	94 %	149
2009-2010	1744	515	2259	180	80 %	83 %	146
2010-2011	1959	562	2521	180	80 %	74 %	161
2011-2012	2430	652	3082	180	80 %	57 %	179
2012-2013	2447	689	3136	180	80 %	36 %	227

Les données des années antérieures ont été redressées afin de tenir compte des changements concernant les dossiers ouverts ou fermés après la fin de l'année financière, ainsi que des corrections apportées aux données du système informatique lorsque des anomalies ont été détectées.

À ses débuts, la Commission s'était fixée comme objectif de convoquer 80 % des plaintes relevant de la Loi sur les normes du travail (LNT) en moins de 210 jours, soit 7 mois. Les résultats atteints au cours des trois premières années l'ont incitée à réviser cette cible à la baisse, soit à 67 %. Les résultats atteints ont alors été de 65 % en 2006-2007 et de 78 % en 2007-2008.

En 2007-2008, constatant une baisse du nombre de plaintes reçues, elle a haussé la cible à 80 %. En 2009-2010, forte d'un résultat de 94 % de l'année précédente, la Commission maintient la cible à 80 % et révise le délai cible de convocation des plaintes de 30 jours, le faisant ainsi passer de 210 à 180 jours.

La première année d'application de cette nouvelle cible, le résultat a été de 83 % pour un délai moyen de convocation de 146 jours, soit le plus bas de l'histoire de la Commission. L'année suivante, le résultat a été de 74 % pour un délai moyen de convocation de 161 jours. En 2011-2012, le résultat a été de 57 % pour un délai moyen de 179 jours, avec une augmentation considérable du nombre de plaintes de 36 % par rapport à l'année 2009-2010.

En 2012-2013, l'augmentation de plaintes s'est poursuivie, soit 1,8 % par rapport à l'année précédente et près de 39 % par rapport à l'année 2009-2010, les plaintes passant de 2 259 à 3 136. Il est important de mettre en relation l'évolution du nombre de plaintes reçues avec les résultats atteints.

Évolution du nombre de plaintes reçues

Année financière	Nombre de plaintes reçues	Variation	
		Nombre	%
2003-2004	3056	-	-
2004-2005	2778	-278	-9,1
2005-2006	2808	30	1,1
2006-2007	3036	228	8,1
2007-2008	2430	-606	-20,0
2008-2009	2515	85	3,5
2009-2010	2259	-256	-10,2
2010-2011	2521	262	11,6
2011-2012	3082	561	22,3
2012-2013	3136	54	1,8

Ce tableau présente l'évolution du nombre de plaintes déposées au fil des ans ainsi que la variation d'une année à l'autre.

Les données des années antérieures ont été redressées afin de tenir compte des changements concernant les dossiers ouverts ou fermés après la fin de l'année financière, ainsi que des corrections apportées aux données du système informatique lorsque des anomalies ont été détectées.

Au cours des trois dernières années, le nombre de plaintes déposées n'a cessé d'augmenter. Dès l'année 2011-2012, la Commission a effectué un suivi particulier de l'évolution du nombre de plaintes reçues en vertu de la LNT afin d'évaluer si l'augmentation était conjoncturelle ou structurelle. Le volume de plaintes pour l'année 2012-2013 a confirmé qu'il s'agissait d'une tendance lourde et la Commission devait évaluer toutes les options pour y faire face.

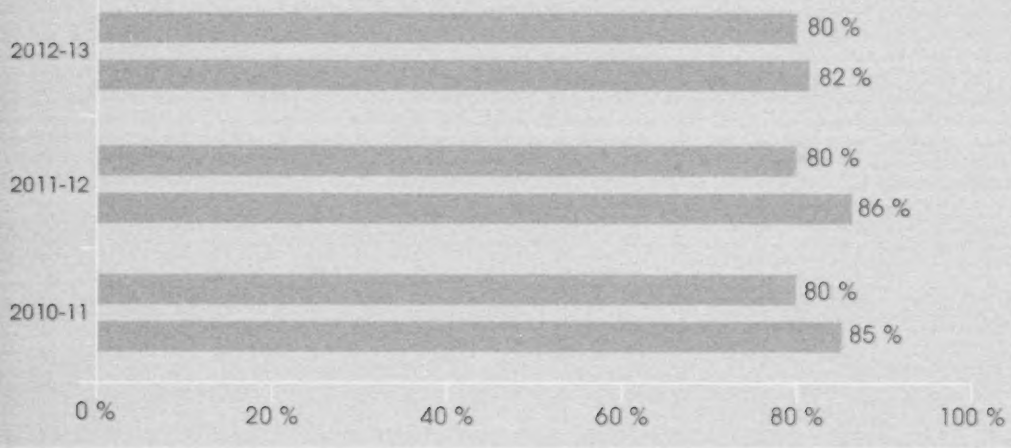
Différents scénarios ont été envisagés afin de mettre en place des mécanismes permettant de traiter plus rapidement les dossiers de LNT. Dans un premier temps, pour les dossiers les plus anciens, la Commission a joint par téléphone les parties qui étaient en attente d'une convocation à l'audience afin de leur offrir la conciliation. Étant donné que le taux de réussite en conciliation est près de 80 %, les dossiers ainsi réglés permettraient de réduire le nombre de dossiers en attente de convocation. Après quelques semaines, les résultats ne répondant pas à ses attentes, la Commission a transmis une invitation écrite à la conciliation dans tous les dossiers ayant été reçus depuis plus de 120 jours, tout en poursuivant la sollicitation téléphonique. Cette opération a permis d'augmenter le nombre de conciliations à réaliser et elle fait l'objet d'un suivi particulier. Après évaluation de la charge de travail et devant l'augmentation constante du nombre de plaintes, il a été décidé d'augmenter le ratio de convocation des plaintes de LNT afin de convoquer plus de dossiers mensuellement.

L'ensemble de ces mesures fait l'objet d'un suivi systématique à chaque rencontre des membres du Bureau de direction.

Consciente que la cible concernant le pourcentage de dossiers de LNT convoqués en moins de 180 jours ne sera pas atteinte pendant encore quelques années, soit le temps de rétablir le ratio des plaintes reçues versus les plaintes convoquées, et de pourvoir tous les postes vacants de commissaires, la Commission maintient cette cible à 80 %.

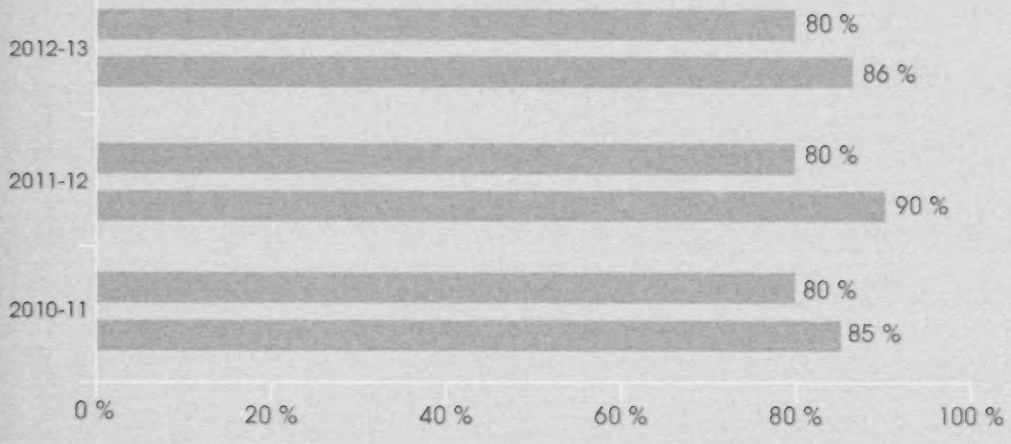
Cible Résultat

Nombre de dossiers traités en moins de 365 jours



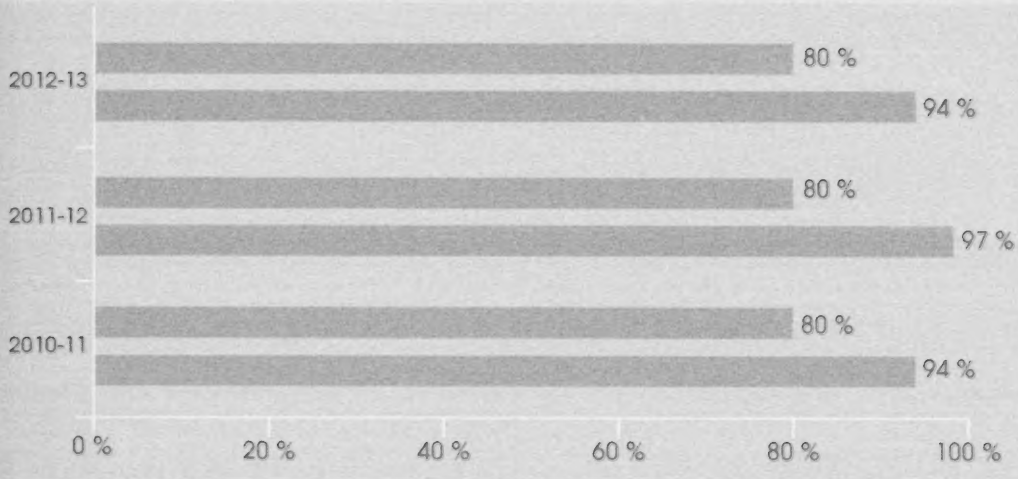
Loi sur les normes du travail

La cible a été dépassée de 2 %. Toutefois, l'augmentation importante des délais moyens de convocation en matière de normes du travail pourrait compromettre l'atteinte de cette cible au cours des années à venir, le temps que la Commission réussisse à diminuer le nombre de dossiers accumulés.



Code du travail

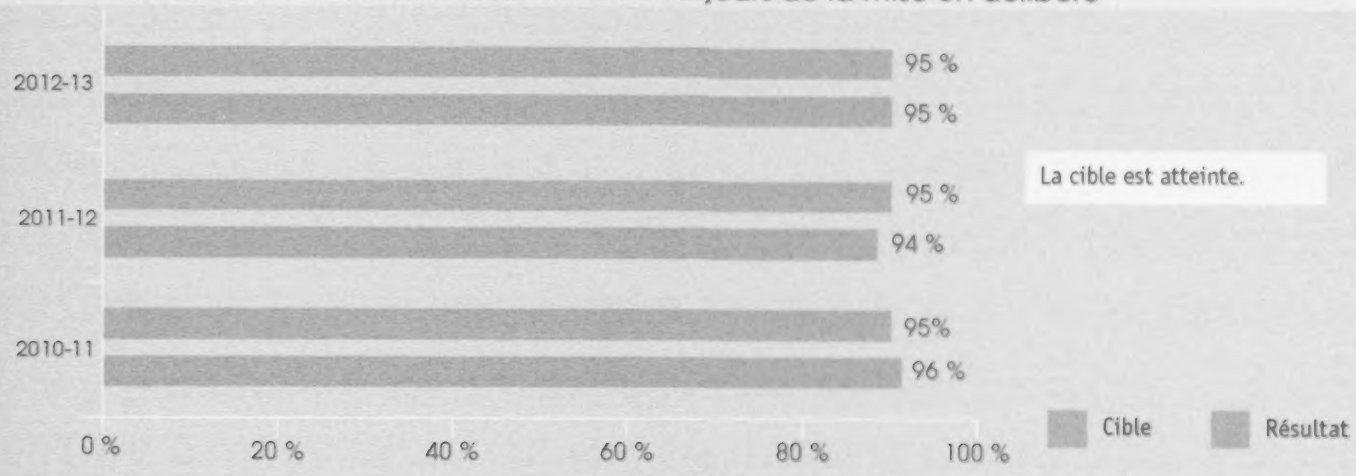
La cible a été dépassée de 6 %.



Division de la construction et de la qualification professionnelle

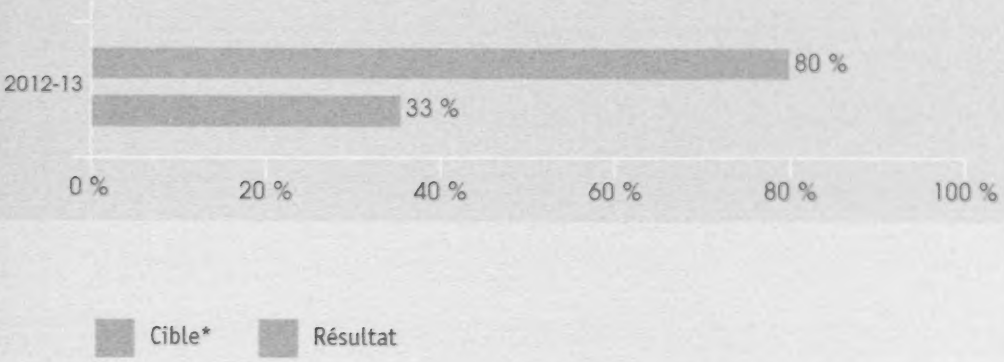
La cible a été dépassée de 14 %.

Nombre de décisions rendues dans les 90 jours de la mise en délibéré



La cible est atteinte.

Nombre de décisions de redressement dans les dossiers de la Division des services essentiels rendues en moins de 48 heures de la mise en délibéré



*Cette cible a été ajoutée le 1er avril 2012 afin de tenir compte de l'intégration du Conseil des services essentiels survenue le 1er octobre 2011. Il s'agit donc d'un premier suivi de cet indicateur.

Des 3 demandes de redressement reçues, une seule s'est avérée être suffisamment urgente pour que la décision soit rendue dans les 48 heures de la mise en délibéré. Dans les deux autres cas, la décision a été rendue quelques jours après le terme de l'audience, mais la situation ne nécessitait pas qu'elle soit rendue plus rapidement. La direction de la Commission évaluera s'il convient de maintenir cet indicateur.

Orientation 5 FAVORISER LE MAINTIEN ET LE DÉVELOPPEMENT DE L'EXPERTISE

Objectif 1 :
Assurer la concertation, l'échange et le transfert des compétences

Indicateur de résultats	Cible
Réalisation du programme	Adopter et mettre en place un programme de relève des effectifs et de formation d'ici janvier 2011

Résultats

Cette cible a été atteinte grâce à la réalisation d'un exercice de gestion prévisionnelle de la main-d'œuvre (GPMO). Au cours de l'année 2012-2013, la Commission a poursuivi les actions prévues dans le rapport (GPMO) adopté le 29 mars 2011 par la direction de la Commission. Elle a procédé à la tenue d'un concours de recrutement de commissaires, continué les travaux visant l'amélioration des programmes de formation pour le personnel ainsi que la rédaction de documents de soutien à la tâche afin de faciliter l'arrivée du nouveau personnel.

Objectif 2 :
S'assurer que le personnel possède les connaissances nécessaires pour accomplir ses fonctions

Indicateurs de résultats	Cibles
Nombre de jours/personne annuels consacrés à la formation	Dispenser la formation requise sur la réalité des diverses clientèles
Nombre de jours/personne consacrés à la formation	Dispenser la formation requise sur les processus et plans d'action de la Commission
État de réalisation	Refondre l'intranet afin qu'il devienne l'outil principal de référence pour le personnel d'ici la fin de 2013

Résultats

Au cours de l'année, la Commission a poursuivi la tenue de rencontres régulières de son personnel des greffes afin d'échanger sur les problèmes reliés aux opérations et au service à la clientèle et, le cas échéant, d'apporter les modifications requises aux procédures de travail. Les nombreuses rencontres régionales avec les agents de relations du travail et les commissaires ont également permis d'échanger sur les plans d'action et les processus de travail.

Par ailleurs, au cours de la dernière année, tout le personnel de la Commission a reçu une formation sur la gestion de la clientèle difficile.

Concernant la refonte de l'intranet, la Commission a réalisé, conjointement avec le Centre de services partagés du Québec un cahier des charges préliminaire de la mise en place d'un nouvel intranet. Ce cahier a notamment permis de déterminer les objectifs et les grandes orientations du site, de comprendre les besoins et les tâches liés aux clientèles cibles, d'établir l'architecture informationnelle et l'interface préliminaire, de cerner les enjeux, les risques et de définir sommairement les fonctionnalités et considérations technologiques. La prochaine étape consiste à réaliser un cahier des charges détaillé.

Orientation 6

MAINTENIR ET AMÉLIORER LA RECONNAISSANCE ET LA QUALITÉ DE VIE AU TRAVAIL DU PERSONNEL

Objectif 1 :
Mettre en place les moyens nécessaires permettant de maintenir et de développer le sentiment d'appartenance à l'organisation et la reconnaissance du personnel

Indicateurs de résultats	Cibles
Adoption d'une nouvelle politique	Revoir la politique de reconnaissance de la Commission d'ici le printemps 2011
Conception de la politique	Se doter d'une politique de développement des ressources humaines d'ici 2013

Résultats

La Politique de reconnaissance de la Commission a été adoptée dans le délai prévu.

L'adoption d'une politique de développement des ressources humaines est reportée étant donné la révision des politiques gouvernementales.*

* La direction de la Commission a décidé, conformément à la recommandation du ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale avec lequel la Commission a une entente de services en matière de ressources humaines, de suspendre l'élaboration de la politique. En effet, différents travaux de révision des politiques gouvernementales sont en cours au Secrétariat du Conseil du trésor et il a été jugé opportun d'attendre les nouvelles orientations gouvernementales en cette matière avant de se doter d'une politique.

JACQUES DAIGLE
Commissaire

CHANTAL BAILLY
Responsable de la gestion documentaire

4 L'UTILISATION DES RESSOURCES

4.1 LES RESSOURCES HUMAINES

Au 31 mars 2013, LA COMMISSION COMPTAIT 124 EMPLOYÉS PERMANENTS ET 1 EMPLOYÉ OCCASIONNEL, POUR UNE DÉPENSE TOTALE DE 116,9 ÉQUIVALENTS TEMPS COMPLET (ETC).

LA RÉPARTITION DU PERSONNEL, PAR CATÉGORIE D'EMPLOIS, POUR LES EXERCICES 2011-2012 ET 2012-2013 EST LA SUIVANTE :

Exercice	2011-2012		2012-2013	
Catégorie d'emplois	Effectif permanent	Effectif occasionnel	Effectif permanent	Effectif occasionnel
Dirigeants	3	-	3	-
Membres (commissaires)	35	-	31	-
Cadres	5	-	3	-
Professionnels	36	-	41	1
Conseillères juridiques	3	1	3	-
Personnel de bureau	41	-	43	-
Total	123	1	124	1

La Commission a, au cours de cet exercice, mis l'accent sur des mesures visant le développement et le maintien de l'expertise de son personnel. Elle a poursuivi la mise en place des activités pour que le personnel intègre les mandats reliés aux services essentiels et aux autres modifications légales ou administratives. De plus, elle a déployé les moyens nécessaires pour s'assurer du transfert et du maintien de l'expertise afin de faire face au départ d'une partie de son effectif.

Évolution des dépenses en formation

Année civile	Proportion de la masse salariale (%)	Nombre moyen de jours de formation par personne	Montant dépensé par personne
2011	2,70	3,88	1 968,35 $
2012	2,74	4,16	2 093,27 $

Le montant dépensé pour la formation et le perfectionnement du personnel pour l'année 2012 est de 267 938,65 $ comparativement à 244 075,81 $ pour l'année 2011.

Jours de formation selon les catégories d'emplois

Année civile	Cadres	Professionnels	Fonctionnaires
2011	n/d	n/d	n/d
2012	242,79	218,07	76,07

Nombre d'employés par catégorie d'emplois ayant pris leur retraite

Année financière	Cadres	Professionnels	Fonctionnaires
2011-2012	1	2	5
2012-2013	1	0	2

Taux de départ volontaire (taux de roulement) du personnel permanent

Année	Taux de départ volontaire (%)
2011-2012	17,56
2012-2013	11,76

4.2 LES RESSOURCES INFORMATIONNELLES

L'entente de services en technologies de l'information entre la Commission et le Centre de services partagés du Québec (CSPQ) a été reconduite pour l'année 2012-2013. Cet accord a facilité la consolidation des dépenses informatiques qui ont respecté les prévisions budgétaires.

Les débours planifiés et ceux réels présentés dans le tableau ci-dessous font ressortir un écart pécuniaire globalement positif. D'abord, pour le volet des « projets de développement », les efforts ont été axés sur ceux de nature technologique. Précédées d'analyses comparatives portant sur différents logiciels disponibles, les phases de réalisation ont pu débuter uniquement au cours du dernier semestre. L'un des deux projets concernés sera donc complété qu'au cours de la prochaine année. Quant aux données reliées aux « autres activités », elles couvrent les domaines de l'amélioration continue, du support technologique et de l'encadrement. Puisque les débours réels sont de l'ordre du 95 % de ceux planifiés, ils sont considérés comme relativement précis. Des mesures rigoureuses de contrôle sont appliquées pour **prévenir tout dépassement.**

Débours planifiés et réels en ressources informationnelles pour la période 2012-2013

	Débours planifiés	Débours réels	Écart
Projets de développement	555 000 $	112 357 $	442 643 $
Autres activités	1 065 400	1 003 268	62 132
TOTAL	1 620 400	1 115 625	504 775

De plus, le tableau suivant donne un aperçu de l'évolution de ces projets informatiques.

Nombre de projets en ressources informationnelles pour la période 2012-2013

	Nombre de projets
Nombre de projets en cours au début de l'exercice	2
Nombre de projets entrepris au cours de l'exercice	0
Nombre de projets en cours à la fin de l'exercice	1
Nombre de projets terminés au cours de l'exercice	1

Puisque la Commission a une entente de services avec le CSPQ, l'évolution des projets est dépendante en grande partie des ressources que cet organisme peut lui rendre disponibles.

4.3 LA GESTION INTÉGRÉE DES DOCUMENTS

La Commission a poursuivi ses travaux visant l'implantation d'un système de gestion intégrée des documents (GID) pour ses dossiers de la catégorie de gestion. À cette fin, le cadre normatif a été bonifié avec l'ajout d'éléments relatifs à la GID et aux logiciels utilisés à la Commission. Une mise à jour du plan de classification s'est avérée nécessaire afin d'intégrer les recours relatifs aux avantages sociaux des salariés de l'industrie de la construction. Les règles de conservation de la Division des services essentiels ont été approuvées par Bibliothèque et Archives nationales du Québec et font dorénavant partie du calendrier de conservation. Pour la première fois, des documents semi-actifs entreposés au Centre de conservation des documents ont été déclassés. Enfin, des formations ponctuelles ont été données sur les logiciels de GID et **le cadre normatif.**

SONIA VIBERT
Secrétaire de direction

4.4 RECOMMANDATIONS DU VÉRIFICATEUR GÉNÉRAL DU QUÉBEC

Le 30 mai 2012, après un exercice de vérification de l'optimisation des ressources concernant la gestion des tribunaux administratifs, dont la Commission des relations du travail, le Vérificateur général du Québec déposait son rapport à l'Assemblée nationale. Il y faisait deux recommandations générales aux trois tribunaux vérifiés. Par contre, la Commission n'a fait l'objet d'aucune recommandation spécifique.

À la suite de ce rapport, la Commission a soumis au Vérificateur général un plan d'action en lien avec les recommandations, plan qu'elle a transmis le 21 août 2012 à la Commission de l'administration publique.

Le tableau qui suit présente un état de situation au 31 mars 2013 du **plan d'action de la Commission.**

Recommandations du Vérificateur général	Actions	Échéances	État
Se doter d'une politique de gestion des risques portant sur l'ensemble des activités	» Rencontre avec un spécialiste de la gestion des risques afin d'identifier la portée et les impacts de la mise en place d'une politique de gestion des risques	Novembre 2012	Réalisé
	» Élaboration d'une politique de gestion des risques portant sur l'ensemble des activités de la Commission	Juin 2013	Comité formé et rencontres tenues
	» Adoption et mise en œuvre de la politique	Juin 2013	À venir
Évaluer dans quelle mesure ils peuvent augmenter l'utilisation des télécommunications lorsque la nature de l'activité le permet	» Formation d'un comité de travail multidisciplinaire ayant pour mandat d'élaborer une politique relative à l'utilisation de la visioconférence lors de conciliations, conférences préparatoires et audiences Le comité devra prendre connaissance des façons de faire des autres tribunaux, administratifs ou judiciaires, de l'offre de service du Centre de services partagés du Québec (CSPQ) quant à la visioconférence et à la disponibilité de salles en région ainsi que des technologies disponibles.	Octobre 2012	Comité formé et rencontres tenues
	» Dépôt du rapport du comité	Juin 2013	À venir
	» Adoption et mise en œuvre de la politique relative à l'utilisation de la visioconférence lors de conciliations, conférences préparatoires et audiences	Septembre 2013	À venir

4.5 LES RESSOURCES FINANCIÈRES

Les résultats de l'exercice financier 2012-2013 montrent des revenus totaux de 15 556 139 $. Les charges de l'exercice s'élèvent à 16 044 491$.

État des résultats de l'exercice clos le 31 mars 2013

Contributions :	
Ministère du Travail	7 253 200 $
Ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale	33 700
Commission des normes du travail	7 106 400
Commission de la construction du Québec	984 300
Régie du bâtiment du Québec	33 700
Corporation des maîtres mécaniciens en tuyauterie du Québec	33 700
Corporation des maîtres électriciens du Québec	33 700
Vente de formules et de documents	5 932
Intérêts	54 856
Autres revenus	16 651
Revenus	15 556 139
Traitements et avantages sociaux	11 747 496
Fonctionnement	3 846 064
Amortissement des immobilisations	450 931
Charges	16 044 491
(Déficit) Excédent annuel	(488 352 $)

La rémunération, qui totalise 11 747 496 $, demeure la principale dépense de la Commission, soit 73,2 % de ses dépenses totales. Les résultats financiers de l'exercice se soldent par un déficit de (488 352 $), soit une diminution de 827 216 $ comparativement à l'excédent de l'exercice 2011-2012. Cette baisse s'explique par une augmentation des charges d'opération par rapport à l'exercice précédent et des compressions dans le financement des activités de la Commission.

Excédent cumulé de l'exercice clos le 31 mars 2013

Solde cumulé au début	5 922 827 $
(Déficit) Excédent annuel	(488 352 $)
Solde cumulé à la fin	**5 434 475 $**

Le déficit de (488 352 $) porte l'excédent cumulé à la fin, à un solde de 5 434 475 $ au 31 mars 2013.

Immobilisations acquises au cours de l'exercice clos le 31 mars 2013

Acquisitions d'immobilisations	155 955 $

Les acquisitions d'immobilisations par la Commission sont principalement constituées d'un développement informatique et de l'équipement informatique.

4.5.1 Le financement des services publics

La Politique de financement des services publics adoptée par le gouvernement du Québec prévoit que la Commission doit évaluer systématiquement les coûts de tous les services pour lesquels une tarification aux utilisateurs est exigée. À la Commission, tous les services liés à sa mission sont gratuits, seuls les revenus provenant de la vente de formules et de documents sont tarifés pour des revenus totaux de 5 932 $ en 2012-2013.

Les tarifs exigés par la Commission sont ceux fixés par le Règlement sur les frais exigibles pour la transcription, la reproduction et la transmission de documents et de renseignements personnels. Ces tarifs sont indexés annuellement.

Par ailleurs, la Commission loue à l'occasion ses salles d'audience et de réunion à une clientèle autre que les ministères et organismes du gouvernement du Québec.

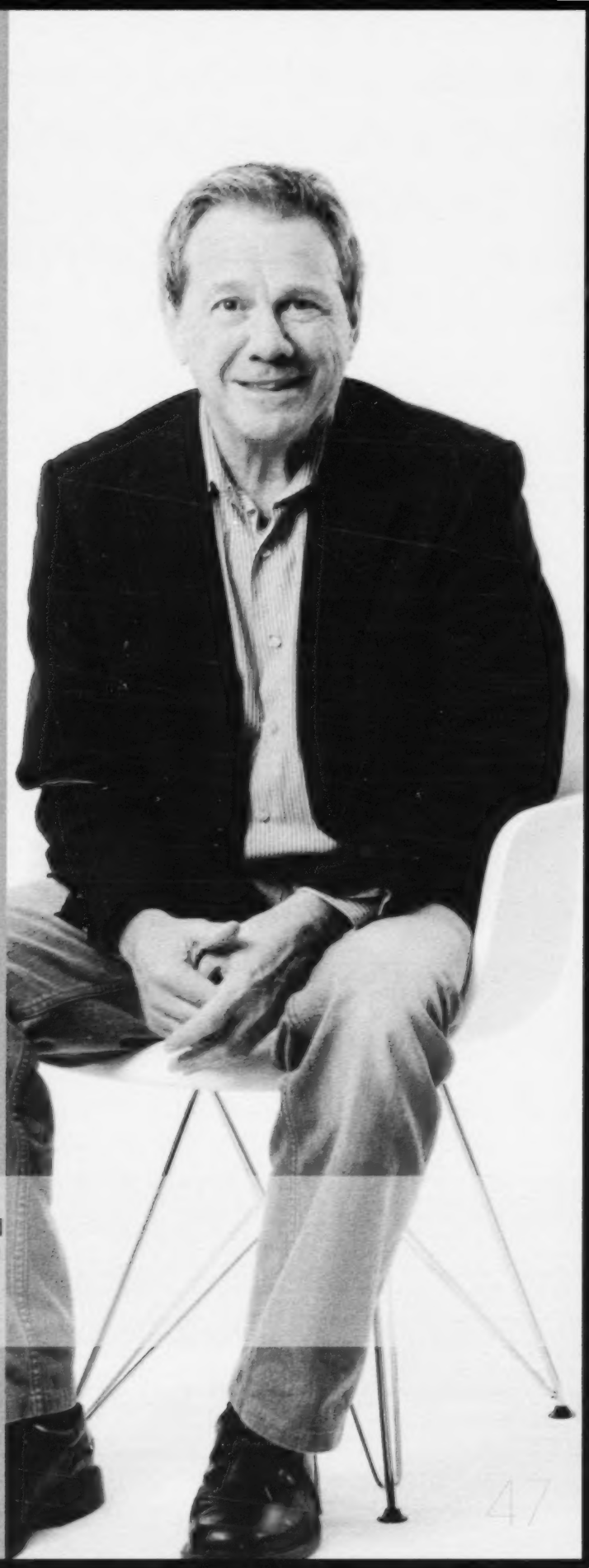
4.5.2 Politique d'application des mesures de réduction des dépenses 2010-2014

À la suite de l'adoption de la Loi mettant en œuvre certaines dispositions du discours sur le budget du 30 mars 2010 et visant le retour à l'équilibre budgétaire en 2013-2014 et la réduction de la dette, la Commission s'est dotée d'une politique sur la réduction et le contrôle des dépenses qui lui a permis de réduire ses dépenses de 905 000 $ de plus que la cible de dépenses fixée par la loi.

Nature des dépenses	Cible de réduction K $	Réduction réalisée K $
Dépenses de fonctionnement de nature administrative	165,5	376,5
Dépenses de publicité, de formation et de déplacement	22,4	68,0
Masse salariale	162,1	856,0

« L'approche de la Commission consiste à faire de la conciliation un mode privilégié de règlement. »

ALPHONSE CHIASSON
Agent de relations du travail et chef d'équipe



5 L'APPLICATION DES POLITIQUES GOUVERNEMENTALES

5.1 L'ACCÈS À L'INFORMATION ET LA PROTECTION DES RENSEIGNEMENTS PERSONNELS

En 2012-2013, la Commission a reçu neuf demandes d'accès aux documents. Huit demandes d'accès aux documents ont été acceptées, dont une partiellement, et une a été refusée. Cette dernière demande a fait l'objet d'un appel à la Commission d'accès à l'information. Les articles 28 et 53 de la Loi sur l'accès aux documents des organismes publics et sur la protection des renseignements personnels (Loi sur l'accès) ont été invoqués afin de justifier le refus de cette demande.

Aucune demande n'a fait l'objet d'une mesure d'accommodement pour les personnes handicapées.

En matière de délai, la Commission a satisfait aux exigences de la Loi sur l'accès puisque le délai moyen de réponse a été de cinq jours.

Le comité interne sur l'accès s'est réuni en août 2012 afin d'étudier un projet de prestation électronique, soit la transmission par courrier électronique des décisions aux parties concernées. Après avoir pris connaissance de la procédure de transmission et des mesures de protection de renseignements personnels, le comité a formulé un avis favorable.

Des membres de ce comité ont participé au congrès 2012 de l'Association sur l'accès et la protection de l'information. De plus, la Commission était présente en octobre 2012 à la Table d'échange et de perfectionnement des juristes des organismes gouvernementaux en accès à l'information et en **protection des renseignements personnels.**

5.2 L'ACCÈS À L'ÉGALITÉ EN EMPLOI

Au cours de l'exercice 2012-2013, la Commission a embauché sept personnes par voie de recrutement pour des postes permanents et quatre personnes pour des contrats occasionnels. Elle a aussi accueilli six stagiaires et quatre étudiants. La Commission leur a fourni tout l'encadrement nécessaire à l'acquisition d'une expérience professionnelle enrichissante.

Embauche totale au cours de la période 2012-2013

	Permanents	Occasionnels	Étudiants	Stagiaires
Nombre total de personnes embauchées	7	4	4	6

Nombre d'employés permanents en place au 31 mars 2013

Effectif total (personnes)	124

Taux d'embauche des membres des groupes cibles en 2012-2013

Statuts d'emploi	Embauche totale 2012-2013	Embauche de membres de groupes cibles en 2012-2013					
		Communautés culturelles	Anglophones	Autochtones	Personnes handicapées	Total	Taux d'embauche par statut d'emploi (%)
Permanents	7	1	0	0	0	1	14,3
Occasionnels	4	1	0	0	0	0	25,0
Étudiants	4	1	0	0	0	1	25,0
Stagiaires	6	3	0	0	0	3	50,0

Taux d'embauche global des membres des groupes cibles par statut d'emploi : résultats comparatifs au 31 mars de chaque année

	Permanents (%)	Occasionnels (%)	Étudiants (%)	Stagiaires (%)
2012-2013	14,3	25,0	25,0	50,0
2011-2012	20,0	20,0	50,0	0,0
2010-2011	0,0	0,0	40,0	0,0

La Commission souscrit chaque année aux objectifs gouvernementaux d'embauche de membres de groupes cibles. Cette année, le résultat est légèrement en dessous de l'objectif de 25 % pour les employés permanents.

Taux de représentativité des membres des groupes cibles au sein de l'effectif permanent : résultats comparatifs au 31 mars de chaque année

Groupe cible	2013 (effectif permanent : 124)		2012 (effectif permanent : 123)		2011 (effectif permanent : 115)	
	Nombre d'employés permanents dans le groupe cible	Taux de représentativité par rapport à l'effectif permanent total (%)	Nombre d'employés permanents dans le groupe cible	Taux de représentativité par rapport à l'effectif permanent total (%)	Nombre d'employés permanents dans le groupe cible	Taux de représentativité par rapport à l'effectif permanent total (%)
Communautés culturelles	6	4,8	6	4,9	6	5,22
Autochtones	0	0,0	0	0,0	0	0,0
Anglophones	2	1,6	2	1,6	1	0,87
Personnes handicapées	0	0,0	0	0,0	0	0,0

Taux de représentativité des membres des groupes cibles au sein de l'effectif permanent : résultats par catégorie d'emplois au 31 mars 2013

Groupe cible	Personnel d'encadrement		Personnel professionnel		Personnel technicien		Personnel de bureau		Total	
	Nbre	%	Nbre	%	Nbre	%	Nbre	%	Nbre	%
Communautés culturelles	0	0,0	1	2,3	2	12,5	3	11,1	6	4,8
Autochtones	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0
Anglophones	1	2,9	0	0,0	0	0,0	1	3,7	2	1,6
Personnes handicapées	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0

Taux d'embauche des femmes en 2012-2013 par statut d'emploi

	Personnel permanent	Personnel occasionnel	Personnel étudiant	Personnel stagiaire	Total
Nombre de femmes embauchées	7/7	4/4	4/4	5/6	20/21
Pourcentage par rapport au nombre total de personnes embauchées en 2012-2013	100 %	100 %	100 %	83,3 %	95,2 %

Taux de représentativité des femmes dans l'effectif permanent au 31 mars 2013

	Personnel d'encadrement	Personnel professionnel	Personnel technicien	Personnel bureau	Total
Nombre total d'employés permanents	37	44	16	27	124
Nombre de femmes ayant le statut d'employée permanente	18	30	14	26	88
Taux de représentativité des femmes dans l'effectif permanent total de la catégorie	48,6 %	68,2 %	87,5 %	96,3 %	71,0 %

Mesures ou actions favorisant l'embauche, l'intégration et le maintien en emploi

L'exercice de reddition de comptes est l'occasion de faire état des différentes actions ou mesures mises en place afin de favoriser la gestion de la diversité.

Programme de développement de l'employabilité à l'intention des personnes handicapées (PDEIPH)

	Automne 2012 (cohortes 2013)	Automne 2011 (cohortes 2012)	Automne 2010 (cohortes 2011)
Nombre de projets soumis au Centre de services partagés du Québec dans le cadre du PDEIPH	0	0	0

	2012-2013	2011-2012	2010-2011
Nombre de nouveaux participants au PDEIPH accueillis du 1er avril au 31 mars	0	0	0

Autre mesure ou action en 2012-2013 (activités de formation de gestionnaires, activités de sensibilisation, etc.)

Mesure ou action	Groupe cible visé	Nombre de personnes visées
Communiqué de sensibilisation auprès des membres de la direction et des gestionnaires	1	6

Bonis au rendement accordés en 2012-2013 pour la période d'évaluation du rendement du 1er avril 2012 au 31 mars 2013

	Nombre de bonis	Montant total au rendement
Cadres	s.o.	s.o.
Cadres juridiques	s.o.	s.o.
Titulaire d'un emploi supérieur à temps plein	s.o.	s.o.
Total	s.o.	s.o.

Dans le respect du décret 370-2010 du 26 avril 2010 portant sur l'application de l'article 8 des Règles concernant la rémunération et les autres conditions de travail des titulaires d'un emploi supérieur à temps plein, adoptées par le gouvernement par le décret 450-2007 du 20 juin 2007, la Commission n'a accordé aucun boni en 2012-2013 pour la période d'évaluation du 1er avril 2012 au 31 mars 2013.

5.3 L'APPLICATION DE LA POLITIQUE LINGUISTIQUE

En mars 2011, le Conseil des ministres approuvait la nouvelle Politique gouvernementale relative à l'emploi et à la qualité de la langue française dans l'Administration. Comme prévu à l'article 26 de cette politique, le président de la Commission a désigné un mandataire et créé, la même année, un comité permanent. Ce comité veille à l'application de la Politique linguistique de la Commission et à prévenir les situations qui pourraient déroger à la Charte de la langue française.

Cette année, le comité a revu et élaboré la nouvelle Politique linguistique de la Commission des relations du travail. Cette nouvelle politique a été soumise à l'Office québécois de la langue française et, par la suite, a été officiellement adoptée. Cette politique linguistique est diffusée intégralement sur le site Web et dans l'intranet de la Commission. Une tournée est prévue pour faire connaître la nouvelle politique aux employés.

La Commission met à la disposition de tout son personnel des outils linguistiques, un processus de révision des documents et offre des activités de perfectionnement en rédaction. Une chronique linguistique *L@psus* est aussi diffusée régulièrement.

Rappelons que la Commission, dans toutes ses activités, promeut l'utilisation d'un français de qualité, **conforme au bon usage.**

5.4 LE DÉVELOPPEMENT DURABLE

L'année 2012-2013 est celle du 10e anniversaire de la Commission. Elle a souligné cet anniversaire lors d'un colloque de formation qu'elle a voulu écoresponsable. C'est dans cette optique que la Commission a décidé d'organiser un événement sans papier. Les employés en ont été informés et les conférenciers ont aussi été invités à limiter leur présentation au format électronique. Le lieu a été choisi selon plusieurs critères écoresponsables, dont celui d'avoir une certification verte. Cet événement s'est tenu au cœur d'une région qui se veut le berceau du développement durable.

Une nouveauté cette année, c'est la participation de la Commission à la première Journée de la justice administrative dans le but de faire connaître au public les divers tribunaux administratifs ainsi que les services et les recours auxquels il peut avoir accès. Pour cette occasion, des entrevues radiophoniques ont été données afin de promouvoir cette justice accessible.

Selon l'étude de satisfaction effectuée à l'été 2012, la satisfaction de la clientèle relativement aux services de conciliation offerts par la Commission est à la hausse passant de 71 % en 2007 à 77 % en 2012. La Commission privilégie ce mode de règlement. C'est pourquoi elle a participé à plusieurs rencontres pour en arriver à l'élaboration d'un profil de compétences des conciliateurs.

Depuis l'automne 2012, la Commission a augmenté sa prestation de services électroniques en transmettant ses décisions aux parties concernées par courriel. En l'absence d'adresse électronique au dossier, la décision est transmise par la poste.

Les travaux d'implantation d'un système de gestion intégrée des documents, débutés en décembre 2010, sont toujours en cours. L'implantation générale est prévue en **2013 pour Québec et en 2014 pour Montréal.**

Objectif gouvernemental 1

Mieux faire connaître le concept et les principes de développement durable. Favoriser le partage des expériences et des compétences en cette matière et l'assimilation des savoirs et savoir-faire qui en facilitent la mise en œuvre.

Objectif organisationnel 1

Faire connaître la nature et la portée du concept de développement durable et les principes s'y rattachant.

	Gestes	Suivis
Action 1 : Mettre en œuvre des activités contribuant à la réalisation du Plan gouvernemental de sensibilisation et de formation du personnel de l'Administration publique.	Prendre part à des formations sur le concept de développement durable.	En continu
	Adapter et offrir des activités de sensibilisation et de formation.	En continu
	Diffuser des documents d'information, principalement sous forme électronique.	En continu
Cibles et indicateurs	100 % des employés rejoints d'ici la fin de 2011*; s'assurer que 5 % d'entre eux possèdent une connaissance suffisante du concept de développement durable pour le prendre en considération dans leurs activités régulières. *Cible atteinte en 2010-2011 par une tournée de sensibilisation. En 2012-2013, 2 personnes ont pris part à des activités de formation. De 2008 à ce jour, la Commission considère qu'elle a atteint la cible de 5 % de personnel qui a acquis une connaissance du concept du développement durable.	
Résultats de l'année	La Commission poursuit la sensibilisation auprès de son personnel via son intranet par la diffusion de documents d'information ou de chroniques en lien avec le développement durable.	

Objectif gouvernemental 3

Soutenir la recherche et les nouvelles pratiques et technologies contribuant au développement durable et en maximiser les retombées au Québec.

Objectif organisationnel 2

Augmenter la notoriété de la conciliation.

	Gestes	Suivis
Action 2 : Poursuivre la promotion de la conciliation auprès de la clientèle comme moyen de règlement de conflits.	Revoir le dépliant sur la conciliation.	L'information se retrouve sous forme électronique Réalisé en novembre 2010 avec la refonte de notre site Web
	Diffuser sur notre site Web une capsule vidéo d'information pour la clientèle expliquant le processus de conciliation.	Réalisé en novembre 2010 avec la refonte de notre site Web
	Participer à des regroupements de conciliateurs.	En continu
Cibles et indicateurs	Régler 75 % de tous les dossiers sans audience.	81 % en 2009-2010 76 % en 2010-2011 78 % en 2011-2012 79 % en 2012-2013
Résultats de l'année	La Commission a dépassé sa cible puisque 79 % des dossiers se sont réglés sans audience en 2012-2013. À la suite d'un sondage tenu en 2012, 77 % des plaignants ou requérants ont dit être satisfaits des services de conciliation comparativement à 71 % en 2007. La Commission poursuit sa participation au développement de formation continue pour les médiateurs (conciliateurs) avec l'Institut de médiation et d'arbitrage du Québec et a participé à l'élaboration du profil de compétences des médiateurs. Cinq rencontres ont eu lieu cette année. Elle a aussi collaboré à un projet de recherche en médiation en droit du travail en accueillant un étudiant de l'Université McGill.	

	Gestes	Suivis
Action 3 : Informer davantage la clientèle de ses droits, de ses recours et des procédures.	Remanier notre site Web.	Réalisé en novembre 2010 Mise à jour octobre 2011
	Réviser nos dépliants d'information.	L'information se retrouve sous forme électronique Réalisé en novembre 2010 avec la refonte de notre site Web
	Diffuser sur notre site Web une capsule vidéo d'information pour la clientèle expliquant le fonctionnement de la Commission.	Réalisé en novembre 2010
Cibles et indicateurs	Augmenter l'information disponible pour la clientèle.	
Résultats de l'année	En 2012, participation à la première Journée nationale de la justice administrative en faisant connaître au public, par des entrevues radiophoniques, les tribunaux administratifs et leurs compétences.	

Objectif gouvernemental 4

Poursuivre le développement et la promotion d'une culture de prévention et établir des conditions favorables à la santé, à la sécurité et à l'environnement.

Objectif organisationnel 3

Améliorer la santé physique et psychologique du personnel afin qu'il puisse offrir des services de qualité.

	Gestes	Suivis
Action 4 : Assurer et développer davantage de services pour offrir au personnel un environnement de travail favorisant la santé, la sécurité et la qualité de vie.	Faciliter la participation à des activités de santé.	En continu Tarifs préférentiels à des centres d'entraînement
	Mettre à jour le Guide des mesures préventives relatives aux manifestations de violence dans les rapports avec la clientèle et le Guide des mesures d'urgence.	En continu Révision du Guide des mesures d'urgence en 2012
	Informer le personnel et organiser des activités de rafraîchissement auprès de celui-ci sur le Guide de mesures préventives relatives aux manifestations de violence dans les rapports avec la clientèle et le Guide des mesures d'urgence.	Réalisé en partie Pratique d'évacuation – Bureau de Québec
	Diffuser des capsules d'information et de sensibilisation auprès du personnel.	En continu
	Poursuivre les possibilités d'aménagement de temps de travail.	En continu
	Ajout 2010 – Offrir une clinique de vaccination.	Réalisé 2010 – 35 personnes 2011 – 55 personnes 2012 – 48 personnes
	Ajout 2010 – Offrir une formation de secouristes.	Réalisé 2010 – 5 personnes 2011 – 3 personnes 2012 – 1 personne
	Ajout 2011 – Participer à la Journée nationale du sport et de l'activité physique.	Réalisé 2011 - 21 personnes 2012 – 26 personnes
	Ajout 2011 – Adopter une politique de reconnaissance.	Réalisé en août 2011
	Ajout 2012 – Offrir les services d'un ergonomiste.	Réalisé 2012 - 3 personnes
	Ajout 2012 – Accès en ligne au programme d'aide aux employés.	Réalisé 2012
Cibles et indicateurs	Augmenter les activités d'ici la fin de 2013.	
Résultats de l'année	En plus de poursuivre les gestes déjà inscrits, il y a eu deux ajouts en 2012. Trois conférences midi ont été offertes aux employés du bureau de Québec par les programmes d'aide aux employés de la Colline dont font partie divers ministères et organismes. Le Guide des mesures d'urgence a été revu, mis à jour et diffusé sur l'intranet.	

Objectif gouvernemental 6

Appliquer des mesures de gestion environnementale et une politique d'acquisitions écoresponsables au sein des ministères et des organismes gouvernementaux.

Objectif organisationnel 4

Favoriser l'adoption de pratiques écoresponsables dans les activités quotidiennes de gestion à la Commission.

	Gestes	Suivis
Action 5 : Mettre en œuvre des pratiques et des activités contribuant aux dispositions de la Politique pour un gouvernement écoresponsable.	Adopter une politique d'acquisitions visant, autant que possible, à acquérir des biens composés de matière recyclée ou recyclable.	Retiré – Puisque la majorité des achats (papiers, ordinateurs, etc.) se font par le biais du CSPQ, la Commission respecte les normes d'acquisitions écoresponsables.
	Sensibiliser et former les personnes responsables des acquisitions.	En continu
	Remplacer les cellulaires qu'à la fin de leur vie active.	En continu
	Promouvoir la location de voitures écoénergétiques en refusant le surclassement.	En continu Lignes directrices, juillet 2010
	Sensibiliser le personnel aux habitudes de conduite écoénergétiques.	Réalisé
	Mettre en place un mécanisme de récupération des piles.	Réalisé
	Produire des rapports, politiques, procédures, etc., sous forme électronique.	En continu
	Ajout 2009 – Site Mon espace. Inviter les employés à s'inscrire aux bulletins de paie électroniques sur une base volontaire en 2009. 100 % du personnel en octobre 2011.	Réalisé
	Ajout 2009 – Acheter des refroidisseurs d'eau.	Réalisé
	Ajout 2009 – Acheter des contenants pour matières recyclables.	Réalisé
	Ajout 2009 – Transmettre les décisions au ministère du Travail et à la Société québécoise d'information juridique par voie électronique.	En continu
	Ajout 2010 – Produire son rapport annuel sur du papier recyclé. Ajout 2012 – Impression de tous documents ou publications sur du papier recyclé.	En continu Impressions certification FSC

	Gestes	Suivis
Action 5 : Mettre en œuvre des pratiques et des activités contribuant aux dispositions de la Politique pour un gouvernement écoresponsable.	Ajout 2010 – Implanter un système de gestion intégrée des documents.	Débuté en 2010 (projet pilote) Début d'implantation 2012
	Ajout 2010 – Augmenter l'utilisation de la visioconférence. Plusieurs rencontres Québec-Montréal se tiennent en visioconférence. (Bureau de direction, comité de gestion, comité des greffes, etc.)	En continu
	Ajout 2011 – Inviter la clientèle par courriel à consulter le rapport annuel en ligne.	Débuté en septembre 2011
	Ajout 2011 – Privilégier les services de traiteurs verts.	Débuté en 2011
	Ajout 2012 – Transmission des décisions aux parties par courrier électronique.	Réalisé Octobre 2012
	Ajout 2012 – Programme d'accueil des nouveaux employés en ligne.	En continu Débuté en septembre 2012
	Ajout 2012 – Organisation d'événements écoresponsables.	Réalisé – novembre 2012
	Ajout 2012 – Promotion en ligne d'essai gratuit du programme Abonne-bus.	Réalisé – septembre 2012
Cibles et indicateurs	15 pratiques d'acquisitions écoresponsables.	
Résultats de l'année	Depuis la mise en œuvre de son plan d'action, 20 nouvelles pratiques ont été instaurées.	

Objectif gouvernemental 20

Assurer l'accès aux services de base en fonction des réalités régionales et locales, dans un souci d'équité et d'efficience.

Objectif organisationnel 5

Faciliter l'accessibilité à la justice.

	Gestes	Suivis
Action 6 : Augmenter la présence de la Commission en région.	Assurer la présence nécessaire des commissaires et des agents de relations du travail dans les régions.	En continu
	Offrir la visioconférence ou la conférence téléphonique dans certains cas.	En continu
	Diffuser sur notre site Web des capsules d'information sur le fonctionnement de la Commission.	Réalisé en novembre 2010 avec la refonte de notre site Web
	Ajout 2010 – Dépôt en ligne des requêtes en accréditation et des demandes de reconnaissance.	Réalisé – février 2010
Cibles et indicateurs	Nombre de jours de rôle prévus en région : Est du Québec : 115 jours Ouest du Québec : 130 jours	
Résultats de l'année	En 2012-2013, 114 jours de rôle en région étaient prévus dans l'Est du Québec et 141 dans l'Ouest du Québec. Une audience et une conférence préparatoire ont été tenues en visioconférence.	

PASCALE SYNNOTT
Conseillère juridique

SYLVAIN BAILLY
Commissaire

NORMAND LARIVIÈRE
Professionnel du greffe

YVELINE JOACHIM
Technicienne en droit

ANNEXE

RECOURS FORMÉS EN VERTU D'AUTRES LOIS

La Commission statue sur un ensemble de recours prévus au Code du travail et dans les lois suivantes :

0.1. Loi sur le bâtiment
RLRQ, c. B-1.1, art. 11.1, 164.1

1 Charte de la langue française
RLRQ, c. C-11, art. 45 al. 2, 46 al. 2,137.1 al. 3

2 Loi sur les cités et villes
RLRQ, c. C-19, art. 72 al. 2

3 Code municipal du Québec
RLRQ, c. C-27.1, art. 267.0.2 al. 2, 678.0.2.6 al. 3

4 Loi sur la Commission municipale
RLRQ, c. C-35, art. 48 (g) al. 4

5 Loi sur les décrets de convention collective
RLRQ, c. D-2, art. 30.1 al. 1

6 Loi sur les élections et les référendums dans les municipalités
RLRQ, c. E-2.2, art. 88.1 al. 2, 356 al. 1

7 Loi sur les élections scolaires
RLRQ, c. E-2.3, art. 205

8 Loi électorale
RLRQ, c. E-3.3, art. 144 al. 2, 255 al.1

9 Loi sur l'équité salariale
RLRQ, c. E-12.001, art. 104 à 107, 109 al. 2, 110, 111 al. 3, 112, 121

10 Loi sur la fête nationale
RLRQ, c. F-1.1, art. 17.1

11 Loi sur la fiscalité municipale
RLRQ, c. F-2.1, art. 20, 200 al. 2

12 Loi sur la fonction publique
RLRQ, c. F-3.1.1, art. 65 al. 2, 66 al. 4, 67 al. 3

13 Loi sur les forêts
RLRQ, c. F-4.1, art. 256 al. 2

13.1 Loi sur la formation et la qualification professionnelles de la main-d'œuvre
RLRQ, c. F-5, art. 41.1

14 Loi sur les jurés
RLRQ, c. J-2, art. 47 al. 2

14.1 Loi sur les mécaniciens de machines fixes
RLRQ, c. M-6, art. 9.3

15 Loi sur les normes du travail
RLRQ, c. N-1.1, art. 86.1, 123.4, 123.9, 123.12, 126

16 Loi sur l'organisation territoriale municipale
RLRQ, c. O-9, art. 176.1, 176.6, 176.7 et 176.11

17 Loi sur la protection des personnes et des biens en cas de sinistre
RLRQ, c. P-38.1, art. 49 al. 2. Cette loi est remplacée par la Loi sur la sécurité civile, RLRQ, c. S-2.3, art. 129 al. 2.

18 Loi sur les relations du travail, la formation professionnelle et la gestion de la main-d'œuvre dans l'industrie de la construction
RLRQ, c. R-20, art. 7.7. al. 1, 21, 27, 58.1, 61.4, 65 al. 1, 74 al. 2, 75 al. 2, 80.1 al. 1, 80.2 al. 1, 80.3, 93 al. 2 et 3, 105, 123 al.1

18.1 Loi sur le statut professionnel des artistes des arts visuels, des métiers d'art et de la littérature et sur leurs contrats avec les diffuseurs
RLRQ, c. S-32.01, art. 15, 21, 23

18.2 Loi sur le statut professionnel et les conditions d'engagement des artistes de la scène, du disque et du cinéma
RLRQ, c. S-32.1, art. 12, 20, 22, 42.5, 56, 57, 58, 59.1

19 Loi sur les tribunaux judiciaires
RLRQ, c. T-16, art. 5.2 al. 2

19.1 Loi concernant les unités de négociation dans le secteur des affaires sociales
RLRQ, c. U-0.1, art. 10, 17, 23 al. 2, 32, 76, 82 al. 2

20 Loi sur la sécurité incendie
RLRQ, c. S-3.4, art. 154 al. 2

21 Loi sur la Communauté métropolitaine de Montréal
RLRQ, c. C-37.01, art. 73 al. 2, 265.1 al. 7

22 Loi sur la Communauté métropolitaine de Québec
RLRQ, c. C-37.02, art. 64 al. 2, 229 al. 7

23 Loi sur les sociétés de transport en commun
RLRQ, c. S-30.01, art. 73 al. 2

24 Loi modifiant diverses dispositions législatives concernant les municipalités régionales de comté
L.Q. 2002, c. 68, art. 57 al. 6

25 Loi sur les services préhospitaliers d'urgence
RLRQ, c. S-6.2, art. 43 al. 3

26 Loi sur le processus de détermination de la rémunération des procureurs aux poursuites criminelles et pénales et sur leur régime de négociation collective
RLRQ, c. P-27.1, art. 19

27 Loi sur la représentation des ressources de type familial et de certaines ressources intermédiaires et sur le régime de négociation d'une entente collective les concernant
RLRQ, c. R-24.0.2, art. 9, 10, 23, 26, 29, 31, 53 al.3, 54, 127

28 Loi sur la représentation de certaines personnes responsables d'un service de garde en milieu familial et sur le régime de négociation d'une entente collective les concernant
RLRQ, c. R-24.0.1, art. 7, 8, 21, 24, 27, 29, 55, 104

29 Loi sur l'Agence du revenu du Québec
RLRQ, c. A-7.003, art. 50

30 Loi concernant la lutte contre la corruption
RLRQ, c. L-6.1, art. 72

À jour à la Gazette officielle du Québec, Partie 2, fascicule n° 3 du 18 janvier 2012.

ANNEXE

DÉCLARATION DE SERVICES AUX CITOYENS

NOTRE MISSION

LA COMMISSION DES RELATIONS DU TRAVAIL EST UN TRIBUNAL INDÉPENDANT, SPÉCIALISÉ DANS LES DOMAINES DES RELATIONS DU TRAVAIL ET DE LA CONSTRUCTION AU QUÉBEC. SON MANDAT CONSISTE À STATUER AVEC DILIGENCE ET EFFICACITÉ SUR UN ÉVENTAIL DE RECOURS PRÉVUS DANS QUELQUE 39 LOIS ET RELIÉS À L'EMPLOI, AUX RELATIONS DU TRAVAIL INDIVIDUELLES ET COLLECTIVES, AUX SERVICES ESSENTIELS, AU STATUT DE L'ARTISTE, À LA QUALIFICATION PROFESSIONNELLE ET À L'INDUSTRIE DE LA CONSTRUCTION.

Les demandes adressées à la Commission des relations du travail concernent principalement :

- Les requêtes en accréditation syndicale et les demandes de reconnaissance.
- Les pouvoirs d'ordonnance et de réparation que le Code du travail lui accorde.
- Les questions relatives à la transmission des droits et obligations lors de la concession totale ou partielle d'une entreprise.
- Les plaintes des salariés qui estiment que leur association agit de mauvaise foi, de manière arbitraire ou discriminatoire ou fait preuve de négligence grave à leur endroit.
- Les différentes plaintes reliées à l'emploi, telles celles résultant de congédiement sans cause juste et suffisante ou pour un des motifs interdits par la Loi sur les normes du travail ou les plaintes issues des autres lois qu'elle applique.
- Les demandes relatives aux services essentiels à maintenir lors de grève légale, ou à rétablir lors de grève illégale, dans les services publics ou dans les secteurs public et parapublic.
- Les recours pouvant être exercés par certains cadres municipaux.
- Les requêtes relatives à la délivrance des certificats de compétence ou de qualification dans les métiers de la construction.
- Les plaintes et requêtes relatives à l'exercice de la liberté syndicale dans l'industrie de la construction.

NOS VALEURS

Pour réaliser pleinement sa mission, la Commission met de l'avant les valeurs suivantes :

La cohérence

La cohérence est essentielle à la qualité de nos interventions, plus particulièrement en matière décisionnelle.

Le respect

Le respect se manifeste dans la considération, la courtoisie et la diligence dont nous faisons preuve dans l'exercice de nos fonctions.

La transparence

La transparence est une valeur incontournable pour un tribunal administratif soucieux de bien informer sa clientèle.

Ces valeurs forment un tout avec celles de l'administration publique québécoise que sont la compétence, l'intégrité, l'impartialité, la loyauté et également le respect.

NOS SERVICES

La vérification

Si vous déposez une requête en accréditation syndicale, une demande de reconnaissance ou une requête en révocation, un agent de relations du travail sera mandaté pour effectuer toutes les vérifications nécessaires.

La conciliation

Un agent de relations du travail, aussi appelé conciliateur, communiquera avec vous pour vous proposer nos services de conciliation. Cette démarche est toujours libre et volontaire et nécessite l'accord de toutes les parties au dossier.

L'audience

S'il n'est pas possible de régler le dossier en conciliation, votre cause sera entendue par un commissaire, aussi appelé un juge administratif, qui rendra une décision. Cette décision est sans appel.

NOS ENGAGEMENTS

Courtoisie et respect

- Vous êtes traité avec courtoisie et avec tout le respect auquel vous avez droit lors de vos communications avec notre personnel.
- Le personnel qui s'adresse à vous s'identifie clairement et vous accorde toute l'attention que votre situation exige ou vous dirige vers l'organisme approprié.

Accessibilité

- Nos bureaux sont ouverts sans interruption de 8 h 30 à 16 h 30, du lundi au vendredi.
- Vous pouvez vous adresser directement à une personne lorsque vous téléphonez durant les heures d'ouverture.
- Vous pouvez nous joindre par téléphone sans frais.
- Pour obtenir d'urgence une ordonnance, vous pouvez joindre la Commission en tout temps.
- Nos formulaires, nos documents d'information, nos registres des requêtes en accréditation et des demandes de reconnaissance ainsi que nos décisions motivées sont accessibles à nos bureaux et sur notre site Web (www.crt.gouv.qc.ca).
- Vous pouvez déposer votre requête ou plainte à nos bureaux ou nous la transmettre par la poste ou par télécopieur. **Seules les requêtes en accréditation et les demandes de reconnaissance peuvent nous être acheminées par courriel.**
- Sur demande, nos services peuvent être offerts en anglais conformément à notre politique linguistique.
- L'accès à nos locaux répond aux normes de la Régie du bâtiment du Québec à l'égard des personnes handicapées.
- Différentes mesures d'adaptation de l'information écrite sont aussi disponibles.
- Sur demande écrite, nous fournirons les services d'un interprète en langage des signes pour une personne ayant une déficience auditive.

Célérité

- Au bureau, nous veillerons à ce que votre attente ne dépasse pas vingt minutes. Si nous étions dans l'impossibilité de respecter cet engagement, nous vous informerons du délai prévu.
- Au téléphone, nous vous répondrons le plus rapidement possible compte tenu de l'achalandage.
- Si vous laissez un message, nous vous rappellerons au plus tard dans un délai d'un jour ouvrable.
- Par courriel, nous répondrons à vos demandes d'information dans un délai de deux jours ouvrables.
- Par courrier, nous répondrons à vos demandes d'information dans un délai de cinq jours ouvrables.
- Sur rendez-vous, nous vous donnerons accès à votre dossier sur place.

Confidentialité

- Nous assurons le caractère confidentiel des renseignements qui vous concernent dans le respect de la Loi sur l'accès aux documents des organismes publics et sur la protection des renseignements personnels.
- Si votre dossier se règle en conciliation, ce règlement demeure confidentiel. Par contre, si une décision est rendue par un commissaire, **elle est publique**.

NOUS NOUS ENGAGEONS AUSSI DANS LE CADRE

D'une conciliation prédécisionnelle :

- À ce que le conciliateur aide les parties au dossier à trouver un règlement conforme à la loi et satisfaisant pour tous.

D'une audience :

- À vous convoquer formellement par écrit, en vous indiquant l'endroit, la date et l'heure de l'audience, et ce, dans les meilleurs délais.
- À vous expliquer en début d'audience, le déroulement de celle-ci si vous n'avez pas de représentant en mesure de le faire.
- À ce que la décision soit rendue dans les 90 jours de la mise de l'affaire en délibéré.

SI VOUS N'ÊTES PAS SATISFAIT DE NOS SERVICES

Si, malgré tous nos efforts, vous avez un motif d'insatisfaction à exprimer ou des commentaires à formuler sur la qualité de nos services, nous vous invitons à nous en faire part.

Le responsable des plaintes veille à ce que toute plainte soit traitée dans votre meilleur intérêt, et ce, dans un délai de quinze jours ouvrables à la suite de sa réception. Si nous ne pouvons respecter ce délai, nous communiquerons avec vous pour vous en expliquer la raison.

Par ailleurs, nous vous informons que le fait d'être insatisfait d'une décision rendue par la Commission ne constitue pas un motif de plainte de nos services.

Vous pouvez formuler votre plainte par écrit. Décrivez brièvement la situation, en ayant soin d'inscrire le numéro de dossier de la Commission, s'il y a lieu. Expédiez-la par courrier à l'adresse suivante :

Monsieur Claude Métivier
Responsable des plaintes
Commission des relations du travail
5e étage
900, boulevard René-Lévesque Est
Québec (Québec) G1R 6C9
ou par courriel à : plaintes@crt.gouv.qc.ca

VOTRE COLLABORATION EST ESSENTIELLE

Pour nous aider à respecter nos engagements, votre collaboration est essentielle :

- Lorsque vous avez un représentant ou si vous changez de représentant, assurez-vous que nous en sommes avisés.
- Si vous déménagez, n'oubliez pas de nous informer de votre nouvelle adresse et de votre nouveau numéro de téléphone le plus tôt possible.

EN CONSTANTE AMÉLIORATION

Afin d'améliorer sa prestation de services, la Commission effectue un suivi de l'atteinte de ses engagements et rend compte des résultats obtenus dans son rapport annuel de gestion. Nous nous engageons aussi à mettre périodiquement à jour notre Déclaration de services aux citoyens en fonction de l'évolution des besoins, des attentes et du degré de satisfaction de notre clientèle.

POUR NOUS JOINDRE

Les services de la Commission des relations du travail sont gratuits et offerts dans toutes les régions du Québec.

QUÉBEC

5e étage
900, boulevard René-Lévesque Est
Québec (Québec) G1R 6C9
Téléphone : 418 643-3208
Sans frais : 1 866 864-3646
Télécopieur : 418 643-8946
Courriel : crtq@crt.gouv.qc.ca

MONTRÉAL

2e étage
35, rue de Port-Royal Est
Montréal (Québec) H3L 3T1
Téléphone : 514 864-3646
Sans frais : 1 866 864-3646
Télécopieur : 514 873-3112
Courriel : crtm@crt.gouv.qc.ca

ANNEXE

COMMISSION DES RELATIONS DU TRAVAIL

ÉTATS FINANCIERS DE L'EXERCICE CLOS LE 31 MARS 2013

RAPPORT DE LA DIRECTION

Les états financiers de la Commission des relations du travail (« la Commission ») ont été dressés par la direction, qui est responsable de leur préparation et de leur présentation, y compris les estimations et les jugements importants. Cette responsabilité comprend le choix de méthodes comptables appropriées et qui respectent les Normes comptables canadiennes pour le secteur public. Les renseignements financiers contenus dans le reste du rapport annuel d'activité concordent avec l'information donnée dans les états financiers.

Pour s'acquitter de ses responsabilités, la direction maintient un système de contrôles internes, conçu en vue de fournir l'assurance raisonnable que les biens sont protégés et que les opérations sont comptabilisées correctement et en temps voulu, qu'elles sont dûment approuvées et qu'elles permettent de produire des états financiers fiables.

La Commission reconnaît qu'elle est responsable de gérer ses affaires conformément aux lois et règlements qui la régissent.

Le Vérificateur général du Québec a procédé à l'audit des états financiers de la Commission, conformément aux normes d'audit généralement reconnues du Canada et son rapport de l'auditeur indépendant expose la nature et l'étendue de cet audit et l'expression de son opinion. Le Vérificateur général peut, sans aucune restriction, rencontrer la direction pour discuter de tout élément qui concerne son audit.

Robert Côté, président
Québec, le 28 juin 2013

RAPPORT DE L'AUDITEUR INDÉPENDANT

À l'Assemblée nationale

RAPPORT SUR LES ÉTATS FINANCIERS

J'ai effectué l'audit des états financiers ci-joints de la Commission des relations du travail, qui comprennent l'état de la situation financière au 31 mars 2013, l'état des résultats et de l'excédent cumulé, l'état de la variation des actifs financiers nets et l'état des flux de trésorerie pour l'exercice clos à cette date, ainsi qu'un résumé des principales méthodes comptables et d'autres informations explicatives inclus dans les notes complémentaires.

Responsabilité de la direction pour les états financiers

La direction est responsable de la préparation et de la présentation fidèle de ces états financiers, conformément aux Normes comptables canadiennes pour le secteur public, ainsi que du contrôle interne qu'elle considère comme nécessaire pour permettre la préparation d'états financiers exempts d'anomalies significatives, que celles-ci résultent de fraudes ou d'erreurs.

Responsabilité de l'auditeur

Ma responsabilité consiste à exprimer une opinion sur les états financiers, sur la base de mon audit. J'ai effectué mon audit selon les normes d'audit généralement reconnues du Canada. Ces normes requièrent que je me conforme aux règles de déontologie et que je planifie et réalise l'audit de façon à obtenir l'assurance raisonnable que les états financiers ne comportent pas d'anomalies significatives.

Un audit implique la mise en œuvre de procédures en vue de recueillir des éléments probants concernant les montants et les informations fournis dans les états financiers. Le choix des procédures relève du jugement de l'auditeur, et notamment de son évaluation des risques que les états financiers comportent des anomalies significatives, que celles-ci résultent de fraudes ou d'erreurs. Dans l'évaluation de ces risques, l'auditeur prend en considération le contrôle interne de l'entité portant sur la préparation et la présentation fidèle des états financiers afin de concevoir des procédures d'audit appropriées aux circonstances, et non dans le but d'exprimer une opinion sur l'efficacité du contrôle interne de l'entité. Un audit comporte également l'appréciation du caractère approprié des méthodes comptables retenues et du caractère raisonnable des estimations comptables faites par la direction, de même que l'appréciation de la présentation d'ensemble des états financiers.

J'estime que les éléments probants que j'ai obtenus sont suffisants et appropriés pour fonder mon opinion d'audit.

Opinion

À mon avis, les états financiers donnent, dans tous leurs aspects significatifs, une image fidèle de la situation financière de la Commission des relations du travail au 31 mars 2013, ainsi que des résultats de ses activités, des gains et pertes de réévaluation, de la variation de ses actifs financiers nets et de ses flux de trésorerie pour l'exercice clos à cette date, conformément aux Normes comptables canadiennes pour le secteur public.

RAPPORT RELATIF À D'AUTRES OBLIGATIONS LÉGALES ET RÉGLEMENTAIRES

Conformément aux exigences de la *Loi sur le Vérificateur général* (RLRQ, chapitre V-5.01), je déclare qu'à mon avis, à l'exception des changements apportés aux méthodes comptables relatives aux instruments financiers et aux paiements de transfert expliqués à la note 3, ces normes ont été appliquées de la même manière qu'au cours de l'exercice précédent.

Le vérificateur général du Québec par intérim,

Michel Samson, CPA auditeur, CA

Michel Samson, CPA auditeur, CA
Québec, le 28 juin 2013

COMMISSION DES RELATIONS DU TRAVAIL

État des résultats et de l'excédent cumulé de l'exercice clos le 31 mars 2013

	2013		2012
	Budget [1]	Résultats réels	Résultats réels
REVENUS			
Contributions			
Gouvernement du Québec			
Ministère du Travail	7,253,200 $	7,253,200 $	7,674,500 $
Ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale	33,700	33,700	33,700
Commission des normes du travail	7,106,400	7,106,400	7,106,400
Commission de la construction du Québec	984,300	984,300	984,300
Régie du bâtiment du Québec	33,700	33,700	33,700
Corporation des maîtres mécaniciens en tuyauterie du Québec	33,700	33,700	33,700
Corporation des maîtres électriciens du Québec	33,700	33,700	33,700
Autres revenus (note 4)	-	77,439	66,892
	15,478,700	**15,556,139**	**15,966,892**
CHARGES			
Traitements et avantages sociaux	12,830,000	11,747,496	11,598,845
Transport et communication	520,000	440,782	412,779
Services professionnels et techniques	1,925,000	1,438,311	1,304,286
Loyers	1,980,000	1,888,179	1,819,059
Fournitures et approvisionnements	85,000	77,932	99,069
Créances douteuses	-	-	1,619
Amortissement des immobilisations	510,000	450,931	392,371
Perte sur disposition d'immobilisations	-	860	-
	17,850,000	**16,044,491**	**15,628,028**
(DÉFICIT) EXCÉDENT ANNUEL	**(2,371,300)**	**(488,352)**	**338,864**
EXCÉDENT CUMULÉ AU DÉBUT	**5,922,827**	**5,922,827**	**5,583,963**
EXCÉDENT CUMULÉ À LA FIN	**3,551,527 $**	**5,434,475 $**	**5,922,827 $**

Les notes complémentaires font partie intégrante des états financiers.

[1] Selon les données adoptées par décret le 21 mars 2012.

COMMISSION DES RELATIONS DU TRAVAIL

État de la situation financière au 31 mars 2013

	2013	2012
ACTIFS FINANCIERS		
Trésorerie et équivalents de trésorerie (note 5)	9,636,029 $	9,353,183 $
Débiteurs	57,441	305,309
	9,693,470	**9,658,492**
PASSIFS		
Créditeurs et charges à payer	885,708	700,432
Provision pour vacances (note 7)	1,122,137	1,086,997
Provision pour congés de maladie (note 7)	1,873,120	1,997,500
Provision pour allocations de transition (note 7)	2,340,858	2,185,802
	6,221,823	**5,970,731**
ACTIFS FINANCIERS NETS	**3,471,647**	**3,687,761**
ACTIFS NON FINANCIERS		
Immobilisations (note 8)	1,901,710	2,197,546
Charges payées d'avance	61,118	37,520
	1,962,828	**2,235,066**
EXCÉDENT CUMULÉ	**5,434,475 $**	**5,922,827 $**
OBLIGATIONS CONTRACTUELLES (note 9)		

POUR LA COMMISSION

Robert Côté, président

Les notes complémentaires font partie intégrante des états financiers.

COMMISSION DES RELATIONS DU TRAVAIL

État de la variation des actifs financiers nets au 31 mars 2013

	2013		2012
	Budget [1]	Résultats réels	Résultats réels
ACTIFS FINANCIERS NETS AU DÉBUT DE L'EXERCICE	**3,687,761 $**	**3,687,761 $**	**3,470,511 $**
Variation due aux immobilisations			
Acquisition d'immobilisations	(700,000)	(155,955)	(537,808)
Amortissement des immobilisations	510,000	450,931	392,371
Perte sur disposition d'immobilisations	-	860	-
	(190,000)	295,836	(145,437)
Variation due aux charges payées d'avance			
Acquisition de charges payées d'avance	-	(61,118)	(37,520)
Utilisation de charges payées d'avance	-	37,520	61,343
	-	(23,598)	23,823
(Déficit) excédent annuel	(2,371,300)	(488,352)	338,864
(DIMINUTION) AUGMENTATION DES ACTIFS FINANCIERS NETS	(2,561,300)	(216,114)	217,250
ACTIFS FINANCIERS NETS À LA FIN DE L'EXERCICE	**1,126,461 $**	**3,471,647 $**	**3,687,761 $**

Les notes complémentaires font partie intégrante des états financiers.

[1] Selon les données adoptées par décret le 21 mars 2012.

COMMISSION DES RELATIONS DU TRAVAIL

État des flux de trésorerie de l'exercice clos le 31 mars 2013

	2013	2012
ACTIVITÉS DE FONCTIONNEMENT		
(Déficit) excédent annuel	(488,352) $	338,864 $
Éléments sans incidence sur la trésorerie :		
Amortissement des immobilisations	450,931	392,371
Perte sur disposition d'immobilisations	860	-
Variation des actifs et des passifs reliés au fonctionnement :		
Débiteurs	247,868	894,878
Charges payées d'avance	(23,598)	23,823
Créditeurs et charges à payer (excluant le montant relatif aux immobilisations, soit 137 976 $ pour 2013 et 27 973 $ pour 2012)	75,273	(13,047)
Provision pour vacances	35,140	11,940
Provision pour congés de maladie	(124,380)	209,158
Provision pour allocations de transition	155,056	177,076
Revenus perçus d'avance	-	(210,200)
Flux de trésorerie provenant des activités de fonctionnement	328,798	1,824,863
ACTIVITÉS D'INVESTISSEMENT EN IMMOBILISATIONS		
Acquisition d'immobilisations et flux de trésorerie affectés aux activités d'investissement en immobilisations	(45,952)	(818,415)
AUGMENTATION DE LA TRÉSORERIE ET DES ÉQUIVALENTS DE TRÉSORERIE	282,846	1,006,448
TRÉSORERIE ET ÉQUIVALENTS DE TRÉSORERIE AU DÉBUT	9,353,183	8,346,735
TRÉSORERIE ET ÉQUIVALENTS DE TRÉSORERIE À LA FIN (NOTE 5)	**9,636,029 $**	**9,353,183 $**
Information supplémentaire		
Intérêts reçus	**54,968 $**	**43,920 $**

Les notes complémentaires font partie intégrante des états financiers.

COMMISSION DES RELATIONS DU TRAVAIL

NOTES COMPLÉMENTAIRES - 31 MARS 2013

1. CONSTITUTION ET MISSION

La Commission des relations du travail (« la Commission »), constituée par le Code du travail (RLRQ, chapitre C-27), est un tribunal indépendant, spécialisé dans les domaines des relations du travail, du maintien des services essentiels et de la construction au Québec. Son mandat consiste à statuer avec diligence et efficacité sur tout un éventail de recours reliés à l'emploi, aux relations du travail, tant individuelles que collectives, à la protection du public pour le maintien des services essentiels, au statut de l'artiste, à la qualification professionnelle et à l'industrie de la construction. Elle est chargée d'assurer l'application diligente et efficace du Code du travail, d'exercer les autres fonctions prévues au même Code, à la *Loi sur les normes du travail* (RLRQ, chapitre N-1.1) ainsi que dans quelque 35 autres lois qui lui accordent compétence. De plus, elle a le pouvoir notamment de rendre des ordonnances et d'assister les parties dans la recherche d'un règlement négocié en offrant des services de conciliation prédécisionnelle.

Les sommes requises pour financer les activités de la Commission sont portées au débit du fonds de la Commission des relations du travail.

Ce fonds est constitué des sommes suivantes :

- les sommes virées par le ministre sur les crédits alloués à cette fin par le Parlement;
- les sommes versées par la Commission des normes du travail en vertu de l'article 28.1 de la *Loi sur les normes du travail* (RLRQ, chapitre N-1.1);
- les sommes versées par la Commission de la construction du Québec en vertu de l'article 8.1 de la *Loi sur les relations du travail, la formation professionnelle et la gestion de la main-d'oeuvre dans l'industrie de la construction* (RLRQ, chapitre R-20), par une Corporation mandataire et par la Régie du bâtiment du Québec en vertu des articles 129.11.1 et 152.1 de la *Loi sur le bâtiment* (RLRQ, chapitre B-1.1);
- les sommes virées par le ministre de l'Emploi et de la Solidarité sociale pour l'application de l'article 41.1 de la *Loi sur la formation et la qualification professionnelles de la main-d'oeuvre* (RLRQ, chapitre F-5);
- les sommes perçues en application du tarif des droits, honoraires et autres frais afférents aux demandes, plaintes, recours ou documents déposés auprès de la Commission ou aux services rendus par celle-ci;
- les sommes virées par le ministre des Finances en application du premier alinéa de l'article 54 de la *Loi sur l'administration financière* (RLRQ, chapitre A-6.001).

Malgré l'article 51 de la *Loi sur l'administration financière*, la comptabilité du fonds de la Commission des relations du travail n'a pas à être distinctement tenue des livres et des comptes de cette dernière.

2. PRINCIPALES MÉTHODES COMPTABLES

Aux fins de la préparation de ses états financiers, la Commission utilise prioritairement le *Manuel de l'Institut canadien des comptables agréés (ICCA) pour le secteur public*. L'utilisation de toute autre source de principes comptables généralement reconnus, en l'absence de directives pertinentes dans les Normes comptables canadiennes pour le secteur public, doit être cohérente avec ce dernier. Les états financiers de la Commission sont préparées par la direction.

Utilisation d'estimation

La préparation des états financiers de la Commission, conformément aux Normes comptables canadiennes pour le secteur public, exige que la direction ait recours à des estimations et à des hypothèses. Ces dernières ont une incidence à l'égard de la comptabilisation des actifs et passifs, de la présentation des actifs et passifs éventuels à la date des états financiers ainsi que de la comptabilisation des revenus et des charges au cours de la période visée par les états financiers. Les principaux éléments pour lesquels la direction a établi des estimations et formulé des hypothèses sont les débiteurs, la provision pour créances douteuses, la durée de vie utile des immobilisations et les provisions pour allocation de transition, congés de maladie et vacances. Les résultats réels peuvent différer des meilleures prévisions faites par la direction.

État des gains et pertes de réévaluation

L'état des gains et pertes de réévaluation n'est pas présenté étant donné qu'aucun élément n'est comptabilisé à la juste valeur ou en devises étrangères.

Instruments financiers

La trésorerie et les équivalents de trésorerie ainsi que les débiteurs sont classés dans la catégorie des actifs financiers évalués au coût ou au coût après amortissement selon la méthode du taux d'intérêt effectif.

Les créditeurs et charges à payer ainsi que la provision pour vacances sont classés dans la catégorie des passifs financiers évalués au coût ou au coût après amortissement selon la méthode du taux d'intérêt effectif.

Les coûts de transaction sont ajoutés à la valeur comptable des éléments classés dans la catégorie des instruments financiers évalués au coût ou au coût après amortissement lors de leur comptabilisation initiale.

Constatation des revenus

Les contributions reçues du gouvernement du Québec et d'autres organismes sont comptabilisées à titre de revenus lorsqu'elles sont reçues ou à recevoir, si le montant à recevoir peut faire l'objet d'une estimation raisonnable et que sa réception est raisonnablement assurée.

Les contributions qui sont des paiements de transfert sont constatées dans l'exercice au cours duquel surviennent les faits qui donnent lieu à ces revenus, dans la mesure où elles sont autorisées, que l'entité a satisfait aux critères d'admissibilité, s'il en est, et qu'il est possible de faire une estimation raisonnable des montants en cause. Elles sont présentées en contributions reportées lorsque les stipulations imposées par le cédant créent une obligation répondant à la définition d'un passif.

Les autres revenus sont composés de revenus d'intérêts comptabilisés selon la méthode de comptabilité d'exercice et de revenus de sources diverses lesquels sont constatés au moment où le bien est livré ou le service est rendu, le montant est déterminé ou déterminable et lorsque le recouvrement est raisonnablement assuré.

ACTIFS FINANCIERS

Trésorerie et équivalents de trésorerie

La trésorerie et les équivalents de trésorerie sont composés de l'encaisse et de l'avance au Fonds consolidé du revenu.

PASSIFS

Avantages sociaux futurs

Provision pour vacances dues aux employés

Aucun calcul d'actualisation n'est jugé nécessaire puisque la direction estime que les vacances accumulées sont prises dans l'exercice suivant.

Provision pour congés de maladie

Les obligations à long terme découlant de congés de maladie accumulés par les employés sont évaluées sur une base actuarielle au moyen d'une méthode d'estimation simplifiée selon les hypothèses les plus probables déterminées par le gouvernement. Ces hypothèses font l'objet d'une réévaluation annuelle. Le passif et les charges correspondantes qui en résultent sont comptabilisés sur la base du mode d'acquisition de ces avantages sociaux par les employés, c'est-à-dire en fonction de l'accumulation et de l'utilisation des journées de maladie par les employés.

Provision pour allocations de transition

Les allocations de transition sont payables aux commissaires dont le mandat n'est pas renouvelé ou qui ne sollicitent pas un renouvellement de leur mandat. Selon le Règlement sur la rémunération et les autres conditions de travail des commissaires de la Commission des relations du travail (RLRQ, chapitre C-27, r.6), cette allocation correspond généralement à un mois de salaire au moment du départ, par année de service continu, sans toutefois excéder douze mois.

Régimes de retraite

La comptabilité des régimes à cotisations déterminées est appliquée aux régimes interemployeurs à prestations déterminées gouvernementaux étant donné que la Commission ne dispose pas de suffisamment d'informations pour appliquer la comptabilité des régimes à prestations déterminées.

ACTIFS NON FINANCIERS

De par leur nature, les actifs non financiers sont généralement utilisés afin de rendre des services futurs.

Immobilisations

Les immobilisations sont comptabilisées au coût et amorties sur leur durée de vie utile prévue selon la méthode de l'amortissement linéaire et les durées suivantes :

Améliorations locatives	10 à 15 ans
Mobilier de bureau	5 ans
Équipements informatiques	3 à 10 ans
Développement informatique	5 ans

Les immobilisations en cours de développement ne font pas l'objet d'amortissement avant leur mise en service.

Dépréciation des immobilisations

Lorsqu'une immobilisation ne contribue plus à la capacité de la Commission de fournir des biens et des services, ou que la valeur des avantages économiques futurs qui se rattachent à l'immobilisation est inférieure à sa valeur comptable nette, le coût de l'immobilisation est réduit pour refléter sa baisse de valeur.

Les moins-values nettes sur les immobilisations sont imputées aux charges de l'exercice. Aucune reprise sur réduction de valeur n'est constatée.

Charges payées d'avance

Les charges payées d'avance représentent des débours effectués avant la fin de l'exercice pour des services dont l'entité bénéficiera au cours du ou des prochains exercices. Ces frais sont imputés aux charges au moment où l'entité bénéficiera des services acquis.

3. MODIFICATIONS DE MÉTHODES COMPTABLES

SP 1201 - Présentation des états financiers

Le 1er avril 2012, la Commission a adopté le chapitre SP 1201, « Présentation des états financiers ». Ce chapitre modifie et remplace le chapitre SP 1200, « Présentation des états financiers ». Les principales modifications sont les suivantes :

- Les gains et pertes de réévaluation sont présentés dans un nouvel état financier;
- L'excédent ou le déficit cumulé est présenté comme étant le total de l'excédent ou du déficit cumulé lié aux activités et des gains et pertes de réévaluation cumulés.

L'adoption de cette norme n'a eu aucune incidence sur les résultats ni sur la situation financière de la Commission.

SP 3450 - Instruments financiers

Le 1er avril 2012, la Commission a adopté prospectivement le chapitre SP 3450, « Instruments financiers ». Ce nouveau chapitre établit des normes de comptabilisation et d'évaluation des actifs financiers, des passifs financiers et des dérivés non financiers. Les principaux éléments de ce chapitre sont les suivants :

- Les éléments compris dans le champ d'application du chapitre sont classés dans l'une ou l'autre des deux catégories d'évaluation : juste valeur, au coût ou coût après amortissement.
- De nouvelles obligations d'information sur les éléments présentés ainsi que sur la nature et l'ampleur des risques découlant des instruments financiers ont été ajoutées et sont présentées à la note 11.

En date du 1er avril 2012, la Commission :

- a comptabilisé tous ses actifs financiers et ses passifs financiers dans son état de la situation financière et classé les éléments conformément aux catégories prescrites par le SP 3450;
- a appliqué les critères prescrits par le SP 3450 pour identifier les actifs financiers et les passifs financiers qui doivent être évalués à la juste valeur;
- a appliqué prospectivement les dispositions relatives à l'évaluation du présent chapitre.

L'adoption de cette norme n'a eu aucune incidence sur les résultats ni sur la situation financière de la Commission.

SP 3410 - Paiements de transfert

Le 1er avril 2012, la Commission a adopté prospectivement le chapitre SP 3410, « Paiements de transfert ». Ce chapitre, qui modifie et remplace l'ancien chapitre SP 3410, « Paiements de transfert », établit des normes sur la façon de comptabiliser et de présenter les paiements de transfert versés à des particuliers, à des organisations ou à d'autres gouvernements, tant du point de vue du cédant que celui du bénéficiaire.

L'application de cette norme n'a eu aucune incidence sur les résultats ni sur la situation financière de la Commission.

4. AUTRES REVENUS

	2013	2012
Intérêts	54,856 $	50,663 $
Vente de formules et de documents	5,932	6,359
Autres	16,651	9,870
	77,439 $	**66,892 $**

5. TRÉSORERIE ET ÉQUIVALENTS DE TRÉSORERIE

	2013	2012
Encaisse	700 $	2,600 $
Avance au Fonds consolidé du revenu, portant intérêt au taux préférentiel (3 %) réduit de 2,5 %, lequel représente un taux de 0,50 % au 31 mars 2013 (0,50 % pour 2012).	9,635,329	9,350,583
	9,636,029 $	**9,353,183 $**

6. AVANCE SUR LE FONDS CONSOLIDÉ DU REVENU

La Commission dispose d'une avance autorisée sur le Fonds consolidé du revenu, échéant le 31 mai 2016, d'un montant n'excédant pas 3 500 000 $. Les montants prélevés portent intérêt au taux préférentiel de la Banque Nationale du Canada. Aucune avance n'a été effectuée aux 31 mars 2012 et 2013.

7. AVANTAGES SOCIAUX FUTURS

Régimes de retraite

Les membres du personnel de la Commission participent au Régime de retraite des employés du gouvernement du Québec et des organismes publics (RREGOP), au Régime de retraite des fonctionnaires (RRF), au Régime de retraite du personnel d'encadrement (RRPE), ou au Régime de retraite de l'administration supérieur (RRAS). Ces régimes interemployeurs sont à prestations déterminées et comportent des garanties à la retraite et au décès.

Au 1er janvier 2013, le taux de cotisation à l'un des régimes de retraite a été modifié. Ainsi, le taux pour le RREGOP est passé de 8,94 % à 9,18 % de la masse salariale cotisable. Le taux pour le RRF est demeuré à 7,25 % et celui du RRPE est demeuré à 12,30 % tout au long de l'exercice.

Les cotisations de la Commission imputées aux charges de l'exercice s'élèvent à 801 506 $ (739 808 $ pour 2012). Les obligations de la Commission envers ces régimes gouvernementaux se limitent à ses cotisations à titre d'employeur.

	2013	2012
PROVISION POUR VACANCES		
Solde au début	1,086,997 $	1,075,057 $
Charge de l'exercice	1,005,793	878,180
Prestations versées au cours de l'exercice	(970,653)	(866,240)
Solde à la fin	**1,122,137 $**	**1,086,997 $**
PROVISION POUR CONGÉS DE MALADIE		
Solde au début	1,997,500 $	1,788,342 $
Charge de l'exercice	391,513	566,829
Prestations versées au cours de l'exercice	(515,893)	(357,671)
Solde à la fin	**1,873,120 $**	**1,997,500 $**

Le programme d'accumulation des congés de maladie a fait l'objet d'une actualisation sur la base notamment des estimations et des hypothèses économiques à long terme.

	2013		2012	
	RREGOP	**RRPE**	**RREGOP**	**RRPE**
Taux de croissance de la rémunération	3,95 %	3,80 %	3,70 %	4,80 %
Taux d'actualisation	2,65 %	1,58 %	2,99 %	1,84 %
Durée résiduelle moyenne des salariés actifs	8 ans	3 ans	8 ans	3 ans

	2013	2012
PROVISION POUR ALLOCATIONS DE TRANSITION		
Solde au début	2,185,802 $	2,008,726 $
Charge de l'exercice	288,033	312,225
Prestations versées au cours de l'exercice	(132,977)	(135,149)
Solde à la fin	**2,340,858 $**	**2,185,802 $**

8. IMMOBILISATIONS

	2013						
	Améliorations locatives	Mobilier de bureau	Équipements informatiques	Équipements informatiques en cours de réalisation	Développement informatique	Développement informatique en cours de réalisation	Total
COÛT							
Solde au début	2,770,005 $	269,782 $	692,818 $	1,631 $	1,378,324 $	- $	5,112,560 $
Acquisitions	-	-	68,575	-	-	87,380	155,955
Dispositions	-	(1,822)	(51,434)	-	-	-	(53,256)
Solde à la fin	2,770,005 $	267,960 $	709,959 $	1,631 $	1,378,324 $	87,380 $	5,215,259 $
AMORTISSEMENT CUMULÉ							
Solde au début	1,428,643 $	218,949 $	568,530 $	- $	698,892 $	- $	2,915,014 $
Amortissement	175,889	13,424	57,377	-	204,241	-	450,931
Dispositions	-	(1,822)	(50,574)	-	-	-	(52,396)
Solde à la fin	1,604,532 $	230,551 $	575,333 $	- $	903,133 $	- $	3,313,549 $
Valeur nette comptable 2013	**1,165,473 $**	**37,409 $**	**134,626 $**	**1,631 $**	**475,191 $**	**87,380 $**	**1,901,710 $**
Valeur nette comptable 2012	**1,341,362 $**	**50,833 $**	**124,288 $**	**1,631 $**	**679,432 $**	**- $**	**2,197,546 $**

9. OBLIGATIONS CONTRACTUELLES

La Commission s'est engagée à verser des sommes en vertu de différentes ententes de services. Le montant total des obligations contractuelles est de 922 486 $ (1 116 334 $ pour 2012). Voici le détail des versements au cours des quatre prochains exercices.

	2014	2015	2016	2017
Centre de services partagés du Québec	588,700 $	- $	- $	- $
Ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale	249,244	-	-	-
Société québécoise d'information juridique	16,075	12,725	-	-
Ministère des Finances et de l'Économie	2,975	-	-	-
Autres	32,186	13,342	5,433	1,806
Total	**889,180 $**	**26,067 $**	**5,433 $**	**1,806 $**

10. OPÉRATIONS ENTRE APPARENTÉS

En plus des opérations entre apparentés déjà divulguées dans les états financiers et comptabilisées à la valeur d'échange, la Commission est apparentée avec tous les ministères et les fonds spéciaux ainsi qu'avec tous les organismes et entreprises contrôlés directement ou indirectement par le gouvernement du Québec ou soumis, soit à un contrôle conjoint, soit à une influence notable commune de la part du gouvernement du Québec. La Commission n'a conclu aucune opération commerciale avec ces apparentés autrement que dans le cours normal de ses activités et aux conditions commerciales habituelles. Ces opérations ne sont pas divulguées distinctement aux états financiers.

11. INSTRUMENTS FINANCIERS

La Commission, par le biais de ses instruments financiers, est exposée à divers risques, sans pour autant être exposée à des concentrations de risque. La direction a mis en place des politiques et des procédures en matière de contrôle et de gestion qui l'assurent de gérer les risques inhérents aux instruments financiers et d'en minimiser les impacts potentiels. L'analyse suivante indique l'exposition de la Commission aux risques au 31 mars 2013.

Risque de liquidité

Le risque de liquidité est le risque que la Commission éprouve des difficultés à honorer des engagements liés à des passifs financiers. La Commission est exposée à ce risque principalement au regard de ses créditeurs et charges à payer ainsi que de la provision pour vacances.

La Commission considère qu'elle détient suffisamment de trésorerie et d'équivalents de trésorerie ainsi que de facilités de crédit afin de s'assurer d'avoir les fonds nécessaires pour répondre à ses besoins financiers courants et à long terme, et ce, à un coût raisonnable, le cas échéant.

Les créditeurs et charges à payer ont une échéance de moins de 90 jours. La direction de la Commission estime que les vacances accumulées sont prises dans l'exercice suivant sans aucune échéance déterminée.

Risque de crédit

Le risque de crédit est le risque qu'une partie à un instrument financier manque à l'une de ses obligations et, de ce fait, amène l'autre partie à subir une perte financière. Les instruments financiers qui exposent la Commission à une concentration du risque de crédit sont composés de la trésorerie et des équivalents de trésorerie ainsi que des débiteurs. La valeur comptable des actifs financiers représente l'exposition maximale de la Commission au risque de crédit. Le risque de crédit associé aux équivalents de trésorerie est quasi nul puisque ces actifs sont investis auprès du Fonds consolidé du revenu. La Commission est peu exposée au risque de crédit sur ses débiteurs puisque ceux-ci sont à recevoir en grande partie d'apparentés sous contrôle commun.

Le tableau suivant présente la chronologie des débiteurs pour l'exercice terminé le 31 mars 2013 :

	2013	
Débiteurs non en souffrance	4,849 $	8 %
Débiteurs en souffrance :		
Moins de 30 jours	13,687	24 %
De 30 à 60 jours	38,013	66 %
Plus de 60 jours	892	2 %
	57,441 $	100 %

Risque de marché

Le risque de marché est le risque que la juste valeur ou les flux de trésorerie futurs d'un instrument financier fluctuent en raison de variations des prix de marché. Le risque de marché inclut trois types de risque : le risque de change, le risque de taux d'intérêt et le risque de prix autre. Compte tenu de la nature de ses activités, la Commission est seulement exposée au risque de taux d'intérêt.

Risque de taux d'intérêt

Le risque de taux d'intérêt est le risque que la juste valeur ou les flux de trésorerie futurs d'un instrument financier fluctuent en raison des variations de taux d'intérêt du marché. La Commission est exposée au risque de taux d'intérêt en ce qui concerne son avance au Fonds consolidé du revenu à taux d'intérêt variable. Les instruments à taux d'intérêt variable assujettissent la Commission à des fluctuations des flux de trésorerie futurs connexes.

La fluctuation du taux d'intérêt du marché peut avoir une incidence sur les revenus d'intérêts que la Commission tire de sa trésorerie et équivalents de trésorerie. Si les taux d'intérêt pour l'exercice terminé le 31 mars 2013 avaient été inférieurs ou supérieurs de 1 %, toutes les autres variables étant demeurées constantes, les revenus d'intérêts pour la même période auraient été inférieurs ou supérieurs de 109 712 $ (101 326 $ en 2012), respectivement.

COORDONNÉES

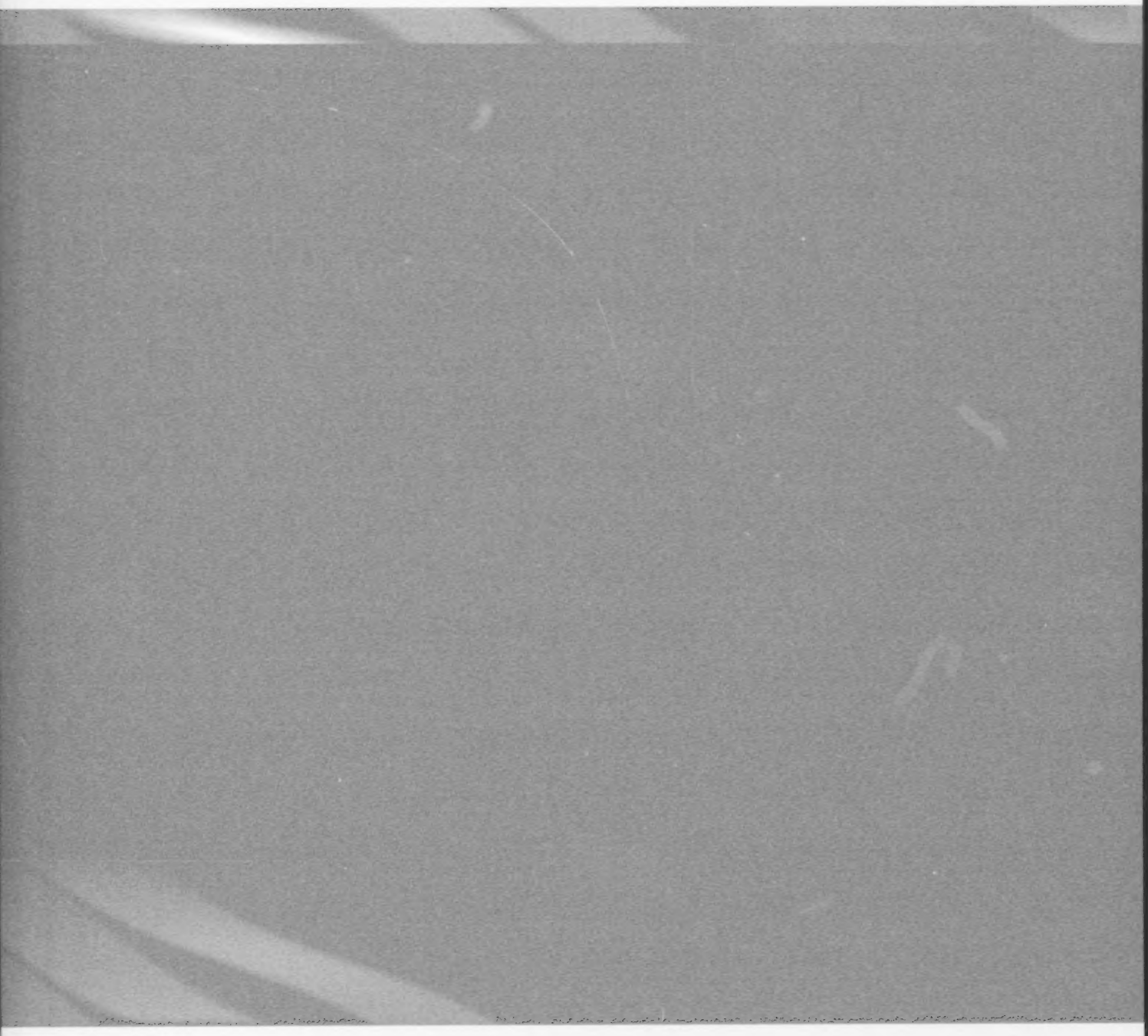
Québec
5e étage
900, boulevard René-Lévesque Est
Québec (Québec) G1R 6C9

Téléphone : 418 643-3208
Télécopieur : 418 643-8946
Sans frais : 1 866 864-3646
Courriel : crtq@crt.gouv.qc.ca

Montréal
2e étage
35, rue de Port-Royal Est
Montréal (Québec) H3L 3T1

Téléphone : 514 864-3646
Télécopieur : 514 873-3112
Sans frais : 1 866 864-3646
Courriel : crtm@crt.gouv.qc.ca

crt.gouv.qc.ca



Commission
des relations
du travail
Québec